

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____	_____
подпись	инициалы, фамилия
« ____ »	_____ 20 __ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 – Прикладная информатика

Совершенствование информационной поддержки взаимодействия
подразделений налоговой инспекции

Руководитель	_____	профессор, д-р техн. наук	Л.А. Казаковцев
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		В. В. Николаев
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____		Л.А. Казаковцев
	подпись, дата		инициалы, фамилия

Красноярск 2018

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Совершенствование информационной поддержки взаимодействия подразделений налоговой инспекции» содержит 96 страниц текстового документа, 24 иллюстрации, 9 таблиц, 10 приложений, 31 использованных источников.

Цель бакалаврской работы – повысить эффективность налоговой инспекции за счет совершенствования информационной поддержки взаимодействия её подразделений.

Актуальность работы заключается в том, что основными проблемами деятельности налоговой службы остаются большое число рутинных ручных операций и большое количество бумажных документов, поступающих в налоговые органы. Поэтому в последнее время проводится работа по комплексной автоматизации деятельности инспекция федеральной налоговой службы за счет внедрения систем учета и обработки документов, позволяющих со временем отказаться от информации на бумажных носителях.

В теоретической части работы рассмотрена деятельность налоговой инспекции. Описана деятельность отдела урегулирования задолженности и его информационные связи с другими подразделениями. Построена организационная и функциональная модели. Проведено описание и сравнение бумажного и электронного документооборота. Рассмотрены тенденции на рынке систем электронного документооборота.

В аналитической части работы описана действующая система электронного документооборота Lotus Notes. Рассмотрена методология моделирования бизнес-процессов IDEF0. Построены функциональные модели AS-IS (как есть) и TO-BE (как будет) бизнес-процесса информационного взаимодействия подразделений.

В практической части внесено предложение по внедрению новой системы электронного документооборота «Логика СЭД». Составлен план-график выполнения проекта внедрения. Оценена экономическая эффективность от внедрения проекта.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретическая часть.....	7
1.1 Деятельность налоговой службы.....	8
1.2 Описание предметной области	9
1.3 Организационная модель	14
1.4 Функциональная модель	18
1.5 Документооборот	20
1.5 Электронный документооборот	26
1.6 Рынок систем электронного документооборота.....	33
2 Аналитическая часть.....	35
2.1 Система электронного документооборота (СЭД) в налоговой инспекции «СЭД ИФНС» Lotus Notes	35
2.2 Методология функционального моделирования IDEF0.....	42
2.3 Модель AS-IS бизнес-процесса «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности»	45
2.4 Модель TO-BE бизнес-процесса «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности»	53
3 Практическая часть	58
3.1 Предложение по внедрению системы электронного документооборота «Логика СЭД».....	58
3.2 План-график выполнения проекта внедрения системы электронного документооборота «Логика СЭД».....	65
3.3 Оценка экономической эффективности от внедрения системы электронного документооборота «Логика СЭД»	68
Заключение	75
Список использованных источников	78
Приложение А Организационная структура налоговой инспекции.....	82

Приложение Б Функциональная структура отдела урегулирования задолженности	83
Приложение В Описание документов	84
Приложение Г Образец судебного приказа.....	86
Приложение Д Образец искового заявления.....	87
Приложение Е Образец исполнительного листа	90
Приложение Ж Образец сопроводительного письма.....	91
Приложение И Образец постановления о взыскании	92
Приложение К Образец постановления об окончании исполнительного производства.....	93
Приложение Л Подписание документа в системе «Логика СЭД»	94

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время информационные технологии применяются во множестве сфер жизни общества с целью упрощения сложных и часто повторяющихся операций. Информацию становится легче получать, создавать, отправлять и хранить. Однако в сфере государственного управления наблюдается проблема внедрения таких технологий, так как некоторые государственные органы и учреждения не уделяют этому должного внимания, что влечет за собой их низкую производительность. Так внедрение информационных технологий в сферы государственного и муниципального управления становится задачей стратегической важности. Поэтому особенно автоматизация процессов необходима в работе государственного аппарата, например в налоговой инспекции.

Актуальность работы заключается в том, что основными проблемами деятельности налоговой службы остаются большое число рутинных ручных операций и большое количество бумажных документов, поступающих в налоговые органы. Создание, хранение, передача и поиск таких документов требует значительных денежных, трудовых и временных затрат. Поэтому в последнее время проводится работа по комплексной автоматизации деятельности инспекция федеральной налоговой службы за счет внедрения систем учета и обработки документов, позволяющих со временем отказаться от информации на бумажных носителях.

Широкое применение информационных технологий, а именно технологии электронного документооборота влияет на рост эффективности работы налоговой инспекции, полноту и своевременность пополнения бюджета, сокращение рутинных ручных операций. Множество документов формируются, передаются, собираются и обобщаются по каналам связи на компьютере, с применением специализированного программного обеспечения, остаются и хранятся в электронном виде, что позволяет повысить производительность и качество работы с большим количеством данных, а также сократить затраты на бумагу, канцелярию и занимаемую архивами документов офисную площадь.

Так осуществляется переход к легко контролируемой деятельности и юридически значимому электронному взаимодействию между органами государственной власти, а также с гражданами и организациями.

Таким образом, внедрение современных информационных технологий является перспективным и экономически выгодным решением для всей ветви власти, особенно для налоговой инспекции.

Цель бакалаврской работы – повысить эффективность налоговой инспекции за счет совершенствования информационной поддержки взаимодействия её подразделений.

Объектом исследования является деятельность налоговой инспекции.

Предмет исследования – информационное взаимодействие отделов в процессе взыскания задолженности.

Достижение цели требует решения следующих задач:

1. рассмотреть деятельность налоговой инспекции;
2. описать деятельность отдела урегулирования задолженности и его информационные связи с другими подразделениями;
3. построить организационную и функциональную модели;
4. описать и сравнить бумажный и электронный документооборот;
5. рассмотреть тенденции на рынке систем электронного документооборота;
6. описать действующую систему электронного документооборота;
7. рассмотреть методологию моделирования бизнес-процессов;
8. построить функциональные модели as-is (как есть) и to-be (как будет) бизнес-процесса информационного взаимодействия подразделений;
9. внести предложение по внедрению новой системы электронного документооборота;
10. составить план-график выполнения проекта внедрения;
11. оценить экономическую эффективность от внедрения проекта.

Программное обеспечение (средства решения задач): Microsoft Office Visio 2007, Ramus Educational, Microsoft Office Project 2007.

1 Теоретическая часть

Федеральная налоговая служба (ФНС России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим:

- функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах;
- функции по контролю и надзору за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет налогов, сборов и страховых взносов, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- функции по контролю и надзору за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет иных обязательных платежей;
- функции по контролю и надзору за производством и оборотом табачной продукции;
- функции по контролю и надзору за применением контрольно-кассовой техники;
- функции органа валютного контроля в пределах компетенции налоговых органов;
- государственную регистрацию юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;
- аккредитацию филиалов, представительств иностранных юридических лиц (за исключением представительств иностранных кредитных организаций);
- представление в делах о банкротстве и в процедурах банкротства требований об уплате обязательных платежей и требований Российской Федерации по денежным обязательствам [1].

Рассмотрим деятельность налоговой службы.

1.1 Деятельность налоговой службы

Федеральная налоговая служба находится в ведении Министерства финансов Российской Федерации.

Федеральная налоговая служба руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства финансов Российской Федерации, а также Положением о Федеральной налоговой службе.

Федеральная налоговая служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и государственными внебюджетными фондами, общественными объединениями и иными организациями [2].

Миссия ФНС России – эффективная контрольно-надзорная деятельность и высокое качество предоставляемых услуг для законного, прозрачного и комфортного ведения бизнеса, обеспечения соблюдения прав налогоплательщиков и формирования финансовой основы деятельности государства.

Основные направления деятельности Федеральной налоговой службы:

- обеспечение соблюдения законодательства о налогах и сборах;
- создание комфортных условий для исполнения налогоплательщиками налоговых обязанностей;
- снижение административной нагрузки и упрощение процедур, развитие открытого диалога с бизнесом и обществом;
- укрепление и совершенствование кадрового потенциала;

– оптимизация деятельности налоговых органов с учетом эффективности затрат на ее осуществление [3].

На рисунке 1 представлена трехуровневая единая централизованная система построения Федеральной налоговой службы и ее территориальных органов, где обычными стрелками показано прямое подчинение, а отрывистыми стрелками показано опосредованное управляющее воздействие (через Центральный аппарат ФНС или УФНС).

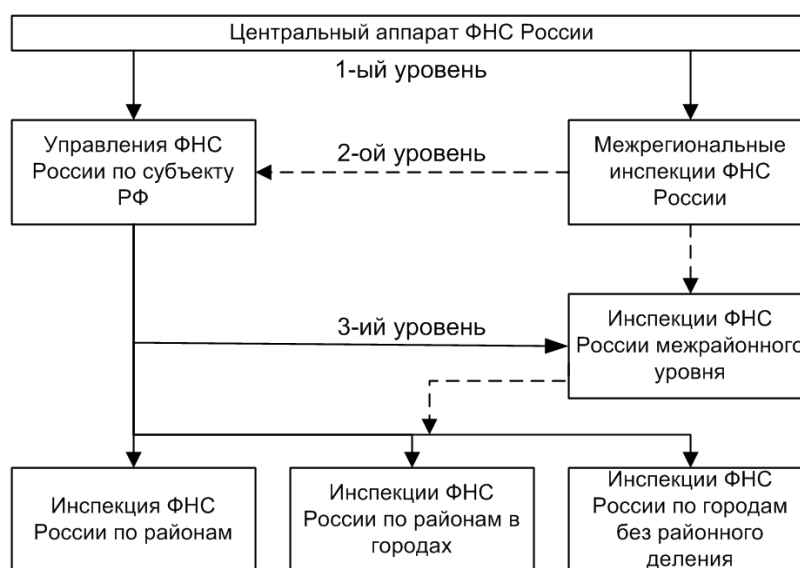


Рисунок 1 – Система построения налоговых органов

Рассмотрим подробнее элемент структуры ИФНС – отдел урегулирования задолженности, который был выбран в качестве предметной области.

1.2 Описание предметной области

Инспекция федеральной налоговой службы (ИФНС) – это территориальный орган федерального органа исполнительной власти межрайонного, городского (районного) уровня, подотчетный Федеральной налоговой службе Российской Федерации, осуществляющий контроль за соблюдением законодательства о налогах и сборах, а также правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения налоговых платежей,

сборов, а в случаях, установленных законом – и иных платежей в соответствующий бюджет [4].

Отдел урегулирования задолженности является структурным подразделением ИФНС по налогам и сборам по району, району в городе, городу без районного деления и межрайонного уровня.

Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, федеральными законами и иными законодательными актами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, актами законодательных (представительных) органов власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, принимаемыми в пределах их полномочий, приказами, распоряжениями, инструкциями, правилами, положениями и иными актами ФНС России и Управления ФНС России по субъекту Российской Федерации, а также настоящим Положением об отделе урегулирования задолженности.

Основной вид деятельности отдела урегулирования задолженности – это оценка состояния, структуры, динамики, причин образования задолженности по налогам, сборам и иным платежам в бюджет, организация работы по полному и своевременному поступлению этих сумм в бюджет. Возмещение или зачет излишне уплаченных сумм.

Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделами Инспекции на основе планов, составленных по направлениям работы Инспекции, в соответствии с планами работы коллегий ФНС России и Управления.

Основные задачи отдела урегулирования задолженности:

1. урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему российской федерации посредством проведения в соответствии с решениями, принятыми правительством российской федерации, реструктуризации задолженности, а

также контроль за выполнением налогоплательщиками условий предоставления отсрочек (рассрочек), налоговых кредитов, инвестиционных налоговых кредитов;

2. урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему российской федерации посредством применения комплекса мер принудительного взыскания;

3. урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему российской федерации, списанным с расчетных счетов налогоплательщиков, но не зачисленным на счета по учету доходов бюджетов;

4. выявление излишне уплаченных или излишне взысканных сумм и проведение их зачета (возврата);

5. организация работы по инициированию процедуры банкротства должников, списание безнадежной к взысканию задолженности.

Основные функции отдела урегулирования задолженности:

1. осуществление мониторинга состояния, структуры, динамики и причин образования задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему российской федерации, а также эффективности мер по ее урегулированию;

2. подготовка для направления налогоплательщикам требований об уплате налогов, сборов и других платежей в бюджетную систему российской федерации в соответствии с положениями налогового кодекса российской федерации;

3. подготовка решений об обращении взыскания на денежные средства налогоплательщиков;

4. подготовка документов на принудительное взыскание налогов, сборов и других платежей в бюджетную систему российской федерации за счет денежных средств, находящихся на счетах налогоплательщиков;

5. подготовка документов на принудительное взыскание задолженности по страховым взносам в государственные

внебюджетные фонды, начисленным пеням и штрафам по итогам за предшествующие годы, принятой к учету налоговыми органами в соответствии с актами сверки расчетов плательщиков страховых взносов, представленными соответствующими государственными внебюджетными фондами;

6. подготовка уведомлений налогоплательщикам о фактах излишней уплаты налога и документов на возврат или зачет излишне уплаченных либо излишне взысканных сумм, а также возмещение налога на добавленную стоимость, начисленного по налоговой ставке 0 процентов;

7. подготовка документов на приостановление операций по счетам налогоплательщиков для обеспечения взыскания налогов, сборов и других платежей в бюджетную систему российской федерации;

8. подготовка предложений по предоставлению права на реструктуризацию задолженности, лишению этого права, мониторинг исполнения организациями обязательств, связанных с реструктуризацией задолженности;

9. подготовка договоров поручительства и договоров залога имущества, заключаемых при предоставлении отсрочек, рассрочек, налоговых кредитов, инвестиционных налоговых кредитов;

10. контроль за выполнением налогоплательщиками условий предоставления отсрочек, рассрочек, налоговых кредитов, инвестиционных налоговых кредитов;

11. подготовка и проверка материалов о состоянии расчетов с бюджетной системой российской федерации при реорганизации и ликвидации организаций, изменении места учета налогоплательщиков;

12. подготовка и передача в юридический отдел инспекции материалов для обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях, нарушениях законодательства о налогах и сборах;

13. участие в производстве по делам об административных правонарушениях (составление протоколов об административных правонарушениях);

14. подготовка ходатайств о приостановлении или аннулировании действия лицензий на право пользования недрами при наличии задолженности по регулярным платежам за пользование недрами;

15. подготовка материалов для наложения ареста на имущество налогоплательщика в соответствии со ст. 77 налогового кодекса российской федерации, взаимодействие с органами прокуратуры;

16. подготовка материалов для взыскания задолженности за счет имущества налогоплательщиков, взаимодействие со службами судебных приставов;

17. подготовка материалов для осуществления процедуры банкротства организаций, в отношении которых применен весь комплекс мер по принудительному взысканию, взаимодействие с территориальными органами фсфо россии;

18. осуществление списания задолженности, безнадежной к взысканию;

19. контроль за уплатой административных штрафов, налагаемых налоговыми органами;

20. подготовка документов на возврат госпошлины по заявлениям налогоплательщиков;

21. организация контроля за исполнением банками решений налогового органа о взыскании налога за счет денежных средств и о приостановлении операций по счетам налогоплательщика;

22. организация контроля за своевременностью перечисления платежей кредитных организаций при процедуре банкротства и реструктуризации, включая реструктуризацию налоговых платежей, установленную федеральным законом «О реструктуризации кредитных организаций»;

23. организация работы с неплатежеспособными банками, а также с налогоплательщиками, предъявившими поручения на перечисление средств через неплатежеспособные банки;

24. подготовка материалов для рассмотрения вопросов отражения в карточках лицевых счетов налогоплательщиков денежных средств, списанных с расчетных счетов налогоплательщиков, но не зачисленных на счета по учету доходов бюджетов;

25. участие в подготовке ответов на письменные запросы налогоплательщиков;

26. подготовка для выдачи налогоплательщикам справок об отсутствии задолженности по налогам и сборам и другим платежам в бюджетную систему российской федерации;

27. формирование установленной отчетности по предмету деятельности отдела;

28. подготовка информационных материалов для руководства инспекции по вопросам, находящимся в компетенции отдела;

29. участие в организации и осуществлении мероприятий по профессиональной подготовке и переподготовке кадров для налоговых органов, проведении совещаний, семинаров по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

30. ведение в установленном порядке делопроизводства, хранение и сдача в архив документов отдела [5].

Далее рассмотрим организационную модель ИНФС и отдела урегулирования задолженности.

1.3 Организационная модель

Организационная структура – документ, схематически отражающий состав и иерархию подразделений предприятия. Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения

этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации.

Организационная структура определяет распределение ответственности и полномочий внутри организации. Как правило, она отображается в виде графической схемы, элементами которой являются иерархически упорядоченные организационные единицы (подразделения, должностные позиции).

Линейная организационная структура – это самая простая иерархическая структура управления, называемая также пирамидальной или бюрократической. Линейная структура состоит из руководителя (предприятия) и нескольких подчиненных работников, крупные же предприятия могут иметь до 3-4-х и более уровней иерархии.

При такой организации управляющие воздействия на объект эксплуатации могут передаваться только одним доминантным лицом – руководителем, получающий информацию только от своих, непосредственно ему подчиненных лиц и принимающий решения (и, соответственно, отвечающий) по всем вопросам, относящимся к руководимой им части объекта. Все функции управления и подчинения сосредотачиваются у руководителя, создается вертикальная линия управления и прямой путь воздействия на подчиненных. Подобная организация управления возможна только в небольших подразделениях службы эксплуатации, например, когда бригадир или мастер непосредственно раздает поручения каждому работающему в подразделении [6].

При увеличении объемов эксплуатационных мероприятий, например, при принятии на обслуживание новых объектов, соответственно увеличиваются численность эксплуатационного персонала и их территориальная разобщенность. В такой ситуации непосредственный оперативный контакт руководителя с каждым работником становится почти невозможным. Поэтому применяется многоуровневая иерархическая система управления, в которой вышестоящий руководитель осуществляет единоличное руководство

подчиненными ему нижестоящими руководителями, а нижестоящие руководители подчиняются только одному лицу – своему непосредственному вышестоящему руководителю.

Для примера рассмотрим фрагмент линейной иерархической организационной структуры, изображенный на рисунке 2.



Рисунок 2 – Фрагмент организационной модели налоговой инспекции

Видно, что начальники отделов налоговой инспекции подчиняются заместителю начальника, а заместитель отчитывается перед начальником налоговой инспекции. Также на рисунке 2 показано как налоговая инспекция подразделяется на отделы с разными видами деятельности.

Полная организационная модель налоговой инспекции представлена в приложении А на рисунке А.1, где жирным шрифтом выделены подразделения, участвующие в технологической цепочке «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности», который рассматривается далее в аналитической части в рамках данной выпускной квалификационной работы. Это отделы: камеральных проверок, урегулирования задолженности, юридический, ввода и обработки данных.

Многоуровневая линейная структура управления имеет только вертикальные связи между элементами и строится по принципу иерархии. Эта структура характеризуется четким единоначалием. Каждый работник или руководитель подчиняется непосредственно только одному вышестоящему

лицу и через него связан с более высокими уровнями управления. Таким образом, в аппарате управления создается иерархическая лестница по подчиненности и ответственности. Например, как на рисунке 3, где представлена организационная структура отдела урегулирования задолженности. Такая структура является типовой и для других отделов ИФНС.



Рисунок 3 – Организационная структура отдела урегулирования задолженности

Типы связей:

- прямые единичные между подчиненными;
- перекрестные между подчиненными;
- прямые между руководителем и любой комбинацией подчиненных.

Рассмотрим основные преимущества и недостатки линейной организационной структуры в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки линейной организационной структуры

Преимущества	Недостатки
Четкая система взаимных связей	Большое количество ступеней управления между высшим звеном и работником
Быстрота реакции в ответ на прямые приказания	Большое количество управленцев верхнего уровня
Согласованность действий исполнителей;	Решение оперативных проблем преобладает над стратегическими
Оперативность в принятии решений	Малая гибкость и приспособляемость к новой ситуации
Ясно выраженная личная ответственность руководителя за принятые решения	Критерии эффективности и качества работы подразделений и организации в целом – разные;

Рассмотрев организационную модель, перейдем к функциональной модели.

1.4 Функциональная модель

Функциональная структура управления – это структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где подразделения объединяются в блоки. Функциональная модель будет содержать иерархию целей с совокупностью деревьев функций.

Для функциональной структуры управления характерно создание подразделений, каждое из которых имеет свою определенную задачу и обязанности. Каждый орган управления ориентирован на выполнение отдельных видов управленческой деятельности; в каждом из них создается аппарат специалистов, отвечающих только за определенный участок работы. В основе данной структуры управления лежит принцип полного распорядительства, заключающийся в том, что выполнение указаний функционального органа в пределах его компетенции обязательно для исполнения [7].

Для большинства средних и крупных организаций при больших объемах специализированных работ на предприятии основным подходом к формированию подразделений является функциональный. Под функциями в данном случае понимаются главные направления деятельности. Например, в отделе урегулирования задолженности налоговой инспекции – это взыскание задолженности с налогоплательщиков [8].

Рассмотрим преимущества и недостатки функциональной структуры в таблице 2.

Таблица 2 – Преимущества и недостатки функциональной структуры

Преимущества	Недостатки
Профессиональная специализация руководителей подразделений	Отсутствие единого технического руководства по продуктам, проектам
Низкие административные расходы, отсутствие дублированных функций	Снижение персональной ответственности за конечный результат
Высокий профессиональный авторитет специалистов, отвечающих за выполнение конкретных функций	Сложность контроля над ходом процесса в целом и по отдельным проектам
Улучшает координацию деятельности	Снижение ответственности функциональных руководителей и функциональных подразделений за работу организации в целом
Простота формирования и реализации единой инновационной политики	Функциональные отделы могут быть более заинтересованы в реализации целей и задач своих подразделений, чем общих целей всей организации
Стимулирует деловую и профессиональную специализацию	Увеличивает вероятность конфликтов между функциональными отделами
Высшее руководство менее загружено	На крупном предприятии цепь команд от руководителя до непосредственного исполнителя становится слишком длинной
Уменьшенное время прохождения информации	Длительность процедуры принятия решений
Уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.	Трудность поддержания постоянных взаимосвязей различных служб
Стандартизация, формализация и программирование процессов и операций управления	Снижение ответственности исполнителей из-за того, что каждый исполнитель получает указания от нескольких руководителей

Фрагмент функциональной структуры отдела урегулирования задолженности в налоговой инспекции представлен на рисунке 4.



Рисунок 4 – Фрагмент функциональной модели

На данной функциональной модели представлена основная деятельность отдела урегулирования задолженности – взыскание задолженности с налогоплательщиков, а также показаны и раскрыты два направления деятельности этого отдела – выполнение основных и вспомогательных функций, состоящие из иерархии целей. Полная функциональная модель отдела урегулирования задолженности в налоговой инспекции представлена в приложении Б.

Для определения информационного потока, который нуждается в совершенствовании, рассмотрим как организован документооборот в ИФНС.

1.5 Документооборот

Документооборот – это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи их на хранение. Каждый документ имеет свой жизненный цикл, состоящий из нескольких этапов. Формально можно выделить следующие этапы: создание, обращение, хранение и уничтожение [9].

Движение документов – их путь из одного подразделения или от одного сотрудника к другому. При этом порядок движения документа (их путь) предопределен принятым управленческим процессом в данной организации. Например, если руководитель организации требует, чтобы все полученные документы сначала докладывались ему, и только он будет назначать исполнителя, путь движения документа будет многоступенчатым сверху вниз. Если же в организации четко проведено разделение функций между структурными подразделениями и сотрудниками, большая часть документов пойдет сразу же в отдел к исполнителям, то есть путь будет другой, значительно короче. Точно также от принятого в учреждении порядка распределения обязанностей и делегирования полномочий сотрудникам зависит движение документа при согласовании и подписании. Таким образом, документооборот зависит от системы управления, он вторичен по отношению к

ней, но в то же время именно документооборот, отражая систему управления, позволяет ее наглядно увидеть [10].

Несмотря на вторичность порядка движения документов по отношению к целям и задачам организации, документооборот рекомендуется нормировать и регулировать.

В технологической цепочке обработки и движения документов выделяются этапы:

1. прием и первичная обработка поступающих в организацию документов;
2. предварительное рассмотрение и распределение документов;
3. регистрация документов;
4. контроль исполнения;
5. информационно-справочная работа;
6. исполнение документов, их составление, согласование, оформление;
7. отправка или направление в дело [11].

Вследствие того, что документооборот отражает систему управления, позволяя ее наглядно увидеть, анализ документооборота крайне важен для совершенствования работы управленческого аппарата.

При этом, проводя анализ документооборота, в качестве объекта исследования можно рассматривать отдельный документ, документопоток, документационный технологический процесс. Однако основополагающим объектом исследования и совершенствования можно назвать документопоток.

Документопоток – это совокупность документов одного вида или назначения, имеющих единый маршрут.

Выделяют следующие три основные категории потока документов:

- внутренний – создаваемые и используемые в организации документы, не предназначенные к выходу за ее пределы;
- исходящий – документы, предназначенные для отправки в другие организации;

– входящий – поступающие в организацию документы из внешней среды (от других фирм, учреждений, инстанций).

Этапы обработки документов по категориям представлены на рисунке 5.



Рисунок 5 – Этапы обработки документов

Данные категории определяют документопотоки, которые в свою очередь могут иметь разную направленность – горизонтальную и вертикальную.

Горизонтальная означает, что бумаги и электронные файлы перемещаются между подразделениями одного уровня, а вертикальная связывает между собой подразделения разных уровней.

В Инспекции используются самые разные документы (директивные, юридические, плановые).

Инспекция в своей деятельности руководствуется Инструкцией по делопроизводству, в которой предусмотрены следующие разделы:

1. общие положения;
2. прием, обработка, регистрация и распределение поступающих документов (за исключением заявок на участие в конкурсе, запросе котировок, запросе предложений, поступающих в адрес конкурсной комиссии);
3. прием, регистрация и учет заявок на участие в конкурсе, запросе котировок, запросе предложений, поступающих в адрес конкурсной комиссии

4. порядок подготовки и оформления указаний по исполнению документов;
5. организация контроля исполнения документов;
6. обмен документами, составляющими внутреннюю переписку;
7. порядок подготовки, согласования и подписания документов;
8. регистрация и отправка (рассылка) исходящих документов;
9. порядок рассмотрения запросов о предоставлении информации о деятельности инспекции;
10. порядок оформления документов;
11. работа с документами, содержащими служебную информацию ограниченного распространения;
12. организация документов в делопроизводстве;
13. порядок передачи документов на хранение в архив;
14. машинописные и копировально-множительные работы;
15. приложения.

В ведении отдела урегулирования задолженности находятся документы, информация о которых представлена в таблице В.1 в приложении В, а в приложениях Г, Д, Е, Ж, И, К представлены примеры использующихся документов.

На рисунке 6 представлена схема маршрута движения документов в технологической цепочке «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности», которая рассматривается далее в аналитической части в рамках данной выпускной квалификационной работы.

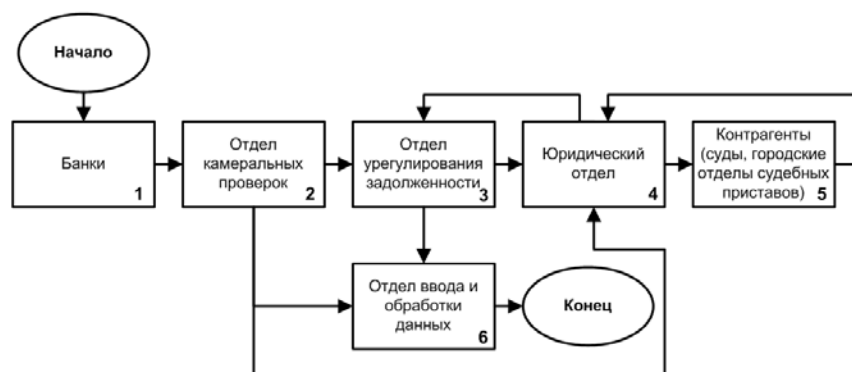


Рисунок 6 – Схема маршрута движения документов в технологической цепочке «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности»

Схема показывает, какие контрагенты участвуют в этом процессе (банки, суды, отделы судебных приставов) и какие отделы проходят данные и документы с возможными переходами и двусторонним взаимодействием, что обозначено стрелками. Более подробное описание процесса с изменяющимися данными и документами рассматривается далее в аналитической части.

Возвращаясь к анализу документопотоков, можно отметить, что основными целями исследования документопотоков организации являются:

- повышение эффективности управленческой деятельности;
- ускорение движения документов в организации;
- уменьшение трудоемкости обработки документов.

Для анализа и фиксации движения документов достаточно простым и наглядным средством является составление графических оперограмм и маршрутно-технологических карт, в которых поэтапно отражаются операции, проводимые с документами, их исполнители, порядок выполнения операций. Маршрутно-технологические карты могут быть дополнены временными, а также финансовыми затратами на каждом этапе прохождения документов. Кроме оперограмм и маршрутно-технологических карт для наглядного представления, быстрого изучения порядка составления и обработки отдельных документов, а также обучения этому вновь принятого персонала с минимальными затратами могут быть использованы и другие методы

наглядного представления движения документной информации: технологические цепочки, графики, схемы, документограммы и т.д. При необходимости также могут применяться и более сложные методы обработки собранных сведений, например, построение информационных моделей.

После получения результатов анализа структуры документооборота можно проводить оптимизацию документооборота, рационализируя его.

Организация передвижения документов – важная часть процесса делопроизводства. Документооборот необходимо организовать так, чтобы путь передвижения каждого документа был самым коротким, маршрут – прямым, время прохождения – наименьшим. Основное правило организации документооборота заключено в оперативном передвижении документов по самому краткому пути с наименьшими затратами труда и времени.

Чтобы правильно организовать документооборот, были разработаны специальные правила, соблюдение которых обеспечит выполнение вышеперечисленных принципов:

- минимизация количества служб, через которые будут проходить документы, то есть они должны направляться целенаправленно;
- сокращение количества возвратов, то есть нужно придерживаться последовательности обработки документации;
- единообразие перемещения и обработки документации, то есть каждая служба должна работать со своей категорией.

Если придерживаться этих правил, можно добиться главной цели делопроизводства – оперативности и эффективности.

Организацию документооборота необходимо направить на то, чтобы:

- Уменьшить пути прохождения документа. Лишь деловая необходимость может влиять на его передвижение. Для этого нужно продумать тщательно путь прохождения.
- Установить наибольшее единообразие в последовательности обработки и прохождения конкретных типов документов. Исполнить данное

условие можно при помощи разработки схем прохождения конкретных типов документов.

- Исключить возвратное передвижение документов (в особенности при внутреннем и внешнем согласовании, регистрации и доставке).

- Активно применять средства оргтехники и самых новых информационных технологий при передаче документов.

Исполнение названных условий дает возможность достигнуть:

- прямооточности направлять документопотоки, то есть исключения дублирующих действий при обработке и подготовке документов;

- ритмичности, то есть равномерного поступления документов и пропорциональной загруженности работников организации [12].

Если неверно организовать документооборот, то с бумагами и файлами будет сложно разобраться, появятся проблемы в работе организации.

Развитие технологий привело к сокращению бумажных документов и их перевод в электронный формат, но до сих пор многие компании (в том числе налоговая инспекция) организуют документооборот по смешанной форме, где можно совмещать разные источники, и которая позволяет работать отдельным службам с определенной документацией в зависимости от их компетенции.

1.5 Электронный документооборот

Электронный документ – это некий набор информации (текст, изображение, звукозапись), сохраненный на компьютере (файлы Word, Excel и т.п.). Этот набор информации сопровождается карточкой с атрибутами, подобно тому, как книги в библиотеке сопровождаются картотекой. По атрибутам (название, автор, дата создания и т.д.) документ можно быстро найти.

Workflow (поток работ) – это последовательность действий сотрудников в рамках определенного бизнес-процесса. Например: последовательность действий – это «получение документа, регистрация документа, рассмотрение

документа, исполнение документа», а бизнес-процесс – «работа с обращениями граждан».

Электронный документооборот (ЭДО) – это способ организации работы с документами, при котором основная масса документов используется в электронном виде и хранится централизованно.

Система электронного документооборота (СЭД) – это компьютерная программа (программное обеспечение, система), которая позволяет организовать работу с электронными документами (создание, изменение, поиск), а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т.п.). Также СЭД называют EDMS (Electronic Document Management Systems) – система управления электронными документами.

ECM (Enterprise Content Management) – в переводе этот термин звучит как «управление корпоративными информационными ресурсами (содержанием, наполнением, контентом)». Это понятие несколько шире, чем СЭД. Под ECM-системой понимают набор технологий, инструментов и методов, используемых для сбора, управления, накопления, хранения и доставки информации (контента) всем потребителям внутри организации. Например, для того чтобы стать ECM-системой, СЭД должна содержать средства сканирования документов, гарантировать сохранность документов, поддерживать правила хранения документов и т.д [13].

Системы электронного документооборота формируют новое поколение систем автоматизации предприятий. Основными объектами автоматизации в таких системах являются документы (в самом широком их понимании, от обычных бумажных до электронных любого формата и структуры) и бизнес-процессы, представляющие как движение документов, так и их обработку. Данный подход к автоматизации предприятий является одновременно и конструктивным и универсальным, обеспечивая автоматизацию документооборота и всех бизнес-процессов предприятия в рамках единой концепции и единого программного инструментария [14].

В таблице 3 представлено сравнение работы с бумажными и электронными документами.

Таблица 3 – Сравнение временных и финансовых затрат на работу с новым документом при бумажном и электронном документообороте

Процесс	Временные затраты		Денежные затраты	
	Бумажный	Электронный	Бумажный	Электронный
Составление документа	От 10 мин. + время на распечатку (5 мин.)	От 10 мин.	3 руб.	1 руб.
Доставка заинтересованным лицам	1 ч.	1 сек.	10 руб.	0,01 руб.
Рассмотрение и согласование	1 ч. 30 мин.	1 ч. 30 мин.	–	–
Обратная доставка	1 ч.	1 сек.	10 руб.	0,01 руб.
Регистрация и отправка в архив	–	–	–	1 руб.
Итого:	3 ч. 45 мин.	2 ч. 10 мин.	23 руб.	2,02 руб.

Таким образом, с внедрением электронного документооборота на обработке каждого документа экономится в среднем 1 ч. 35 мин. рабочего времени и 21 рубль [15]. И это без учета цены канцелярских товаров и расходных материалов, необходимых для составления документации на бумажных носителях. Такой документ трудно разыскать даже под чутким руководством ответственного за архив сотрудника. С течением времени чернила могут выцвести и содержание документа не возможно будет разобрать. Использование электронного документооборота позволяет избавиться от подобных проблем.

Изначально создаваясь как инструмент традиционного делопроизводства и его автоматизации, сегодня СЭД развились в многофункциональные, комплексные продукты. В организации СЭД обеспечивает работу со всеми документами в электронной форме – любым набором информации, сохраненном или переданном на ПК. Их необходимо сопровождать атрибутами на своеобразных «карточках», которые идентифицируют единицу.

Базовая структура СЭД включает в себя следующие элементы:

- классический документооборот;
- электронный архив;

- безопасность данных;
- управление корпоративными процессами;
- отчеты и бизнес-аналитика;
- совместная работа с документами.

Существующая базовая структура СЭД зарекомендовала себя как действенный, эффективный механизм, который удобен для предприятий и учреждений любого масштаба. Рынок СЭД активно развивается, так как и государственный сектор (активный потребитель) и бизнес-структуры заинтересованы в программных продуктах, упрощающих документооборот. Также развитию систем способствует расширение сферы применения электронных подписей и увеличенное внимание к вопросам безопасности информации. Эффективно решать их можно при помощи качественных и продуманных программ [16].

По функционалу и решаемым задачам выделяют следующие СЭД:

- Системы делопроизводства. Предназначены для организаций с жестко формализованными правилами документооборота и вертикальным управлением.
- Электронные архивы. Это системы с развитыми средствами хранения и поиска информации. Они не предназначены для поддержки движения документов, главная цель – организация хранения и поиска нужных данных.
- Workflow-системы. В центре таких систем – бизнес-процессы, которые они и автоматизируют, а документы и документооборот являются средством осуществления потоков работ.
- ECM-системы. Это комплексные системы управления корпоративным контентом, которые реализуют сразу несколько функций.

Большинство СЭД, представленных на рынке, содержат элементы сразу нескольких видов систем электронного документооборота [17].

Плюсы и минусы электронного документооборота касательно его эффективности и функциональности представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Плюсы и минусы электронного документооборота

Плюсы	Минусы
<ul style="list-style-type: none"> – Возможность быстро найти документы; – Наличие централизованной структуры документооборота; – Систематизированное хранение документов в электронном архиве; – Простота в регистрации и согласовании документов; – Возможность подписания и направления документов по электронным каналам связи, что экономит время (более высокая скорость передачи информации по большому количеству адресов); – Возможность составления аналогичных документов (возможность использовать заранее заготовленные формы); – Проведение электронного аудита; – Снижение материальных затрат; – Экономия на базовых процессах; – Экономия на конкретных операциях; – Снижение рисков потери данных; – Прозрачность бизнес-процессов; – Повышение исполнительской дисциплины; – Сокращение затрат времени руководителей и сотрудников; – Обеспечение конфиденциальности информации; – Выполнение требований стандартов ISO 9000; – Легкость внедрения инноваций и обучения; – Развитие корпоративной культуры; – Рост конкурентных преимуществ; – Ускорение и простой контроль информационных потоков; – Простота внесения изменений в документ; – Возможность помещать в документе не только текст, но и мультимедийные данные; – Экономия бумаги; – Более высокая компактность архивов; – Большая скорость поиска и извлечения информации; – Возможность защиты документов от несанкционированного доступа и разграничение прав доступа сотрудников к информации; – Отсутствие дублирования документов; – Развитая система отчетности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Необходимость приобретения электронной цифровой подписи; – Невозможность использования, если контрагент не применяет электронный документооборот; – Дополнительные расходы на электронный документооборот; – Отсутствие унифицированных форматов документооборота; – Недоверие некоторых пользователей к электронным документам; – Необходимость в подготовке ПО и техники; – Необходимость в обучении персонала.

Помимо этого отказ от этих расходных материалов приносит пользу обществу в целом.

К ЕСМ могут быть отнесены системы, поддерживающие не менее трех из шести функций:

1. управление документами (выписка/возврат, контроль версий, безопасность, группировка документов и т.д.);
2. совместная работа над общими документами и поддержка проектных команд;

3. сканирование документов и управление образами бумажных документов;

4. управление записями для долгосрочного архивного хранения, автоматизации правил и нормативов хранения, гарантирование соответствия записей законодательству и регулирующим правилам;

5. управление потоками работ (workflow) для поддержки бизнес-процессов, маршрутизации контента, назначение рабочих задач и состояний, трассировка маршрутов и контроль исполнения;

6. управление веб-контентом для автоматизации публикаций, управление динамическим контентом и взаимодействием пользователей для этих задач.

Сфера управления электронным контентом и электронное взаимодействие сейчас активно развивается. Развивается и законодательство, какие-то нормы фиксируются в нем после того, как устоялись в жизни, какие-то наоборот появляются с вводом законодательных актов. С правовой точки зрения в РФ нет никаких проблем с внедрением системы электронного документооборота (СЭД) на предприятии.

Конкретных стандартов или законов для электронных бизнес-систем в отечественном правовом поле немного, и при разработке СЭД ее создатели ориентируются на разнообразные нормативные документы для «классического» делопроизводства. Среди основных нормативно-регулирующих актов стоит назвать:

- Федеральное законодательство об электронной подписи (06.04.2011 №63-ФЗ), об информации и ее защите (149-ФЗ), о персональных данных (№152 и № 363-ФЗ), об отмене ограничений на электронный документооборот (№263-ФЗ).

- Постановления федерального и региональных правительств, отраслевые правила и требования.

- Гражданский кодекс, арбитражный процессуальный кодекс.

– ГОСТы по делопроизводству, архивам, системам распорядительной документации – Р 34.10-94, Р 51141-98, Р 6.30-2003 и другие.

Иногда нормативные акты противоречат друг другу, а правила носят рекомендательный характер, и разработчики стараются делать СЭД компании максимально адаптивной и гибкой. Также нужно учитывать постоянно изменяющиеся правила по работе с электронными подписями, «сочетаемость» системы с юридически значимым документооборотом. Необходимо, чтобы все официальные электронные бумаги организации были легитимны, достоверность их легко определялась. Все это нужно предусмотреть при выборе СЭД для корпоративного использования.

Определение достоверности и юридической значимости бумажного документа – всем понятная процедура: документ должен иметь необходимые подписи и печати. Для определения достоверности электронного документа создана электронная цифровая подпись (ЭЦП) – это реквизит электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки. ЭЦП позволяет идентифицировать владельца подписи, а также установить отсутствие изменений в электронном документе после его подписания.

В самом простом представлении механизм ЭЦП работает следующим образом. Выделяется удостоверяющий центр (подразделение или внешняя организация), который с помощью специализированного программного обеспечения генерирует так называемые «сертификаты ключей» для каждого пользователя. Ключ ЭЦП – это уникальная последовательность символов. Он состоит из закрытого ключа (он доступен только своему владельцу, с его помощью владелец может подписать документ ЭЦП) и открытого ключа (он доступен всем, с его помощью можно определить, кто и когда подписал электронный документ).

При использовании ЕСМ-системы все «сложности», с которыми может столкнуться пользователь, скрываются. Пользователь, как правило, должен просто выбрать нужную функцию: «Подписать документ» (документ, подписанный ЭЦП, будет одновременно закрыт для изменений) или «Получить

информацию о подписях». Документы, оформленные в электронной форме и подписанные электронной подписью, имеют равную правовую силу, как и подписанные руководителем бумажные документы.

Рассмотрим рынок СЭД.

1.6 Рынок систем электронного документооборота

Наиболее востребованными на отечественном рынке СЭД традиционно являются продукты российских разработчиков. Это обусловлено тем, что система документооборота в России всегда была вертикально направленной, то есть документ, прежде чем дойти до исполнителя, должен пройти целый ряд согласований и подписаний у вышестоящего руководства. Зарубежное делопроизводство, наоборот, является горизонтальным, характеризуется большей степенью децентрализации прав и ответственности. В иностранном ПО нередко отсутствуют функции управления документами, являющиеся неотъемлемой частью российского делопроизводства: контроль исполнения, система регистрации, подготовка отчетов.

По данным сайта TAdviser, на начало декабря 2017 года в России было произведено примерно 4440 внедрений СЭД/ЕСМ-проектов в различных отраслях [18]. Список самых перспективных и заслуживающих внимания современных систем электронного документооборота представлен в таблице 5.

Таблица 5 – Топ 10 СЭД/ЕСМ по количеству реализованных проектов

№	Название продукта	Количество реализованных проектов
1	Directum	693
2	DocsVision	511
3	Elma	510
4	Дело (ЭОС)	441
5	1С:Документооборот 8	187
6	Тезис (Haulmont)	175
7	Microsoft SharePoint	130
8	NauDoc (Naumen)	111
9	E1 Ефрат (Cognitive Technologies)	84
10	Documentum (OpenText)	75

Причины развития российского рынка СЭД:

- импортозамещение;
- цифровая экономика и цифровая трансформация;
- стремительное развитие технологий;
- потребность рынка к автоматизации ЮЗДО (юридически-значимый документооборот);
- развитие мобильности;
- облачные технологии;
- напряженная экономическая ситуация.

Барьеры российского рынка СЭД:

- импортозамещение;
- ограничения законодательной базы;
- психологический фактор и сопротивление переменам;
- отсутствие единого стандарта, регламентов и недостаточная унификация СЭД.

Тенденции российского рынка СЭД:

- увеличение количества документов, ускорение их оформления, обмена с контрагентами, а также их поиска, предоставления в контролирующие органы;
- стимулирование перехода на электронный документооборот со стороны государства – в рамках общей стратегии перехода к цифровой экономике [19].

Но в настоящее время для эффективной работы с документами в деятельности налоговой инспекции и во всех ее отделах применяется система электронного документооборота (СЭД) Lotus Notes 8 от американской компании IBM.

2 Аналитическая часть

Необходимость взаимодействия отделов внутри налоговой инспекции на каждом этапе объясняется единством цели инспекции – сбор налогов, единством технологии налоговой работы, одними и теми же налогоплательщиками, расположенными на контролируемой территории. Практически ни одно действие не может быть выполнено, ни один документ не может быть издан инспекцией с участием только одного ее отдела, тем более – с участием только одного инспектора [20]. Выделение отдельных участков вызвано организационными причинами, необходимостью разделения труда налоговых инспекторов для повышения его производительности и качества работы [21].

Система электронного документооборота Инспекции Федеральной налоговой службы России применяется для автоматизации делопроизводства и управления документооборотом в Межрайонной инспекция Федеральной налоговой службы, для автоматизации повседневной деятельности сотрудников при работе с документами.

Функциональные возможности СЭД ИФНС позволяют охватить все элементы управленческой структуры налогового ведомства в целом и каждого структурного подразделения в отдельности, включая руководителей, секретарей-делопроизводителей, сотрудников отделов общего обеспечения и непосредственных исполнителей, работающих с документами.

2.1 Система электронного документооборота (СЭД) в налоговой инспекции «СЭД ИФНС» Lotus Notes

В налоговой инспекции реализована и работает «Система электронного документооборота ИФНС» в программной среде Lotus Notes.

Основой Lotus Notes является технология создания и хранения документов. Она обеспечивает хранение информации в базах документов и быстрый доступ к ней.

Документ Notes можно рассматривать как контейнер, в который могут быть помещены самые разнообразные объекты, например:

- текст, числа и графические изображения;
- файлы, подготовленные MS Word или MS Excel;
- аудио и видеофайлы;
- ссылки на другие документы Notes и многое другое.

В СЭД МНС России таким контейнером является электронная регистрационная карточка (РК) документа.

Основной информационной единицей системы является электронная регистрационная карточка (РК), которая заводится на любой поступивший или созданный документ и представляет собой массив данных, в котором содержится информация о данном документе – набор обязательных реквизитов документа (регистрационный номер документа, вид документа, дата получения, отправитель, исполнитель, состояние исполнения). Таким образом, обмен документов в СЭД ИФНС фактически осуществляется посредством обмена регистрационными карточками с вложенными электронными образами (файлами) этих документов между различными базами данных.

В состав системы входит набор взаимосвязанных модулей (баз данных), предназначенных для выполнения разнообразных процессов работы с документами. Каждый модуль соответствует конкретному деловому процессу, связанному с обработкой информации

Это означает, что все модули системы являются БД Lotus Notes, располагаются на сервере, управляются и обслуживаются серверными программами. Клиентские приложения на рабочих местах пользователей предназначены для ввода, редактирования и отображения хранимой в БД информации.

Модульная структура СЭД ИФНС и единый стандарт доступа к информации обеспечивают процессы приема, регистрации, разработки, отправки и архивирования документов на основе набора БД, работающих в

единой среде. При этом между отдельными БД возможен автоматический обмен документами.

Все модули (БД Lotus Notes), входящие в состав системы, можно разделить на три группы, что изображено в таблице 6.

Таблица 6 – Модули Lotus Notes

Общесистемные словари и справочники	Общесистемные сервисы	Специализированные функциональные
Справочник организации; внешние адресаты; словари	Шаблоны; регистратор; согласование; поручения; коммутатор; и др.	Канцелярия (несколько типов БД); исходящие; ОРД и др.

Общесистемные словари и справочники – места хранения нормативно-справочной информации:

– «Справочник организации». Для обеспечения работы СЭД необходимо иметь информацию о структуре организации, подразделениях, которые входят в ее состав, и их взаимной подчиненности, о сотрудниках, которые работают в этой организации. Именно эти задачи и решает модуль «Справочник организации».

– «Внешние адресаты». В справочнике «Внешние адресаты» содержится необходимая информация о внешней организации.

Общесистемные сервисы – это модули, которые предоставляют услуги по обработке информации:

– Модуль "Регистратор" предназначен для присвоения документам регистрационных номеров в СЭД. В этом модуле при настройке системы создается необходимый набор программных счетчиков, определяющих формат регистрационных номеров.

– Модуль «Согласование» предназначен для визирования и согласования в электронном виде любых документов: проектов приказов, распоряжений, исходящих документов, ответов на письма и заявления граждан и т.д.

– Модуль «Поручения» предназначен для контроля исполнительской дисциплины сотрудников. По своей сути, это универсальный инструмент

управления, позволяющий ставить задачи сотрудникам и отслеживать их выполнение в масштабах всей организации.

Специализированные функциональные подсистемы – подсистема «Делопроизводство» состоит из набора модулей (БД), условно называемых канцеляриями. Общее число модулей и функциональное назначение каждого из них соответствуют технологии ведения традиционного делопроизводства. Так, в БД «Канцелярия структурного подразделения» осуществляется информационная поддержка следующих процессов:

- ввод резолюции и постановка на контроль исполнения (для документов, адресованных руководителю структурного подразделения);
- формирование поручений по документу, контроль их исполнения и снятие с контроля;
- отправка документов в дело (в архив);
- согласование и утверждение проектов исходящих документов, регистрация исходящей и внутренней корреспонденции [22].

На основе почтового шаблона создается база данных, предназначенная для отправки и получения электронной почты при помощи Notes. Такую базу данных можно создать как на сервере, так и на локальном компьютере. Она является наилучшей из используемых клиентами Notes или Интернета.

Почтовый шаблон содержит календарь и средства планирования, предназначенные для упорядочения рабочего времени, организации мероприятий и собраний и назначения задач другим пользователям. Представление календаря напоминает настольный календарь и облегчает просмотр запланированных мероприятий.

Рассмотрим работу некоторых функций приложения.

Создание сообщения. Для создания почтовых сообщений существуют три простых формы:

- Записка – эта форма используется для создания сообщений.
- Ответ – эта форма используется для ответов на сообщения. Форма вызывается только при выделении документа на который составляется ответ.

– Ответ с документом – эта форма аналогична форме ответа с той разницей, что исходное сообщение, на которое составляется ответ, вкладывается в ответное сообщение.

До отправки сообщения необходимо заполнить:

– Кому – основной получатель сообщения. Сообщение предназначено ему и он должен предпринять какие-либо действия по этому сообщению.

– Копия – получатели сообщения, от которых не требуется принятие каких-либо действий по нему.

– СК – получатели скрытой копии сообщения.

Сообщение отправляется с помощью действия «Отправить».

Календарь и планирование. Эта БД может быть использована для организации времени, хранения сведений о задачах и собраниях и создания следующих сведений, доступных всем пользователям Notes:

– Запись календаря – запись календаря используется как для личных мероприятий, так и для планирования собраний с другими пользователями. Для приглашения пользователей на собрания используется вкладка «Приглашения и заказы». Можно отправить объявление о собрании, указать пользователей, чье присутствие обязательно и необязательно и найти время для собрания, которое свободно для всех приглашенных.

– Сообщение со связью – эта форма используется для отправки пользователям ссылки на документ. Это особенно удобно, если документ содержится в базе данных с общим доступом на сервере. Например, при чтении БД «Обсуждения» пользователь решает ознакомить с каким-либо документом других. Тогда он создает сообщение со связью с этим документом, что упрощает для других его нахождение.

– Сообщение о звонке – эта форма используется для отправки сообщения другим пользователям.

– Задача – пользователь может использовать эту форму как для напоминания о необходимых делах, так и для назначения задач другим пользователям. При назначении задач другому пользователю или группе

пользователей у них есть возможность извещения о выполнении задачи. Для удобства организации прохождения задач пользователя и назначенных задач имеется несколько представлений.

Профиль календаря автоматически создается с установками по умолчанию. Наряду с установками календаря в нем указываются пользователи, которым дается доступ на просмотр свободного времени. Для изменения установок используйте меню Действия – Средства календаря – Профиль календаря.

Папки и представления. Предоставляются следующие представления и папки:

- Входящие.
- Календарь – представление выглядит как настольный календарь. Запланированные мероприятия могут выводиться в представлении двухдневной, недельной, двухнедельной или месячной календарной страницы.
- Черновики.
- Отправленные. Пользователь может выбрать автосохранение отправленных сообщений или запрос на сохранение каждого сообщения.
- Корзина.
- Задачи – в этом представлении появляются задачи пользователя и задачи, назначенные другим пользователям. Представление позволяет отследить когда и какое задание было выполнено.
- Собрания – в этом представлении выводятся приглашения на собрания и ответы приглашенных сотрудников.

Имеется возможность создания собственных папок и представлений для организации работы с почтой. На рисунке 7 представлена рабочая область программы, на рисунке 8 изображено одно из представлений на примере корзины.

В ней осуществляется информационная поддержка следующих основных процессов:

- ввод резолюции и постановка на контроль исполнения (для документов, адресованных руководителю структурного подразделения);
- формирование поручений по документу, контроль их исполнения и снятие с контроля;
- отправка документов в дело (архив);
- согласование и утверждение проектов исходящих документов, регистрация исходящей и внутренней корреспонденции, а также выполнение иных делопроизводственных процессов.

Кроме того, СЭД-ИФНС состоит из модулей, соответствующих типам документов бумажного делопроизводства. Это модули поступающих, отправляемых, внутренних и организационно-распорядительных документов [23].

Чтобы повысить эффективность налоговой инспекции за счет совершенствования информационной поддержки взаимодействия её подразделений необходимо рассмотреть конкретный бизнес-процесс через построение его функциональной модели, например, по методологии IDEF0.

2.2 Методология функционального моделирования IDEF0

Модель состоит из диаграмм, фрагментов текстов и глоссария, имеющих ссылки друг на друга. Диаграммы – главные компоненты модели, все функции и интерфейсы на них представлены как блоки и дуги. Место соединения дуги с блоком определяет тип интерфейса:

- управляющая информация входит в блок сверху;
- входная информация входит в блок слева;
- результаты выходят из блока справа;
- механизм (человек или автоматизированная система), который осуществляет операцию, входит в блок.

Логика входа информации IDEF0 модели изображена на рисунке 9.

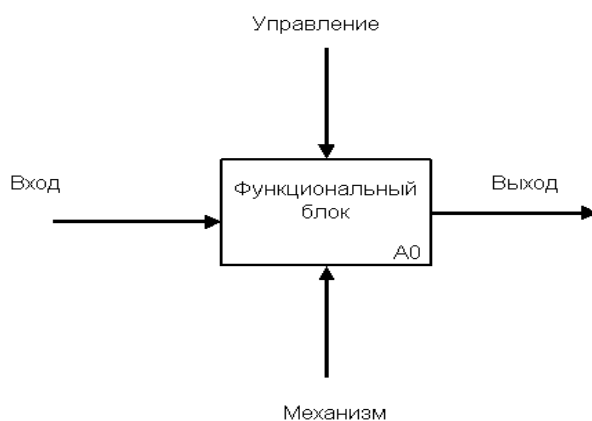


Рисунок 9 – Логика входа информации IDEF0 модели

Каждый компонент модели может быть декомпозирован (расшифрован более подробно) на другой диаграмме. Рекомендуется прекращать моделирование, когда уровень детализации модели удовлетворяет ее цель. Общее число уровней в модели не должно превышать 5-6.

Построение диаграмм начинается с представления всей системы в виде одного блока и дуг, изображающих интерфейсы с функциями вне системы. Затем блок, который представляет систему в качестве единого модуля, детализируется на другой диаграмме с помощью нескольких блоков, соединенных интерфейсными дугами. Каждая детальная диаграмма является декомпозицией блока из диаграммы предыдущего уровня. На каждом шаге декомпозиции диаграмма предыдущего уровня называется родительской для более детальной диаграммы.

На таких диаграммах не указаны явно ни последовательность, ни время. Метод обладает рядом недостатков: сложность восприятия (большое количество дуг на диаграммах и большое количество уровней декомпозиции), трудность увязки нескольких процессов [24].

Построение функциональной модели позволяет определить слабые (уязвимые) места (операции, связи) в деятельности любой организации (например, в налоговой инспекции), которые негативно влияют на эффективность всей цепочки работ бизнес-процесса посредством роста его стоимости и трудоемкости.

Пример декомпозиции IDEF0 модели показан на рисунке 10.

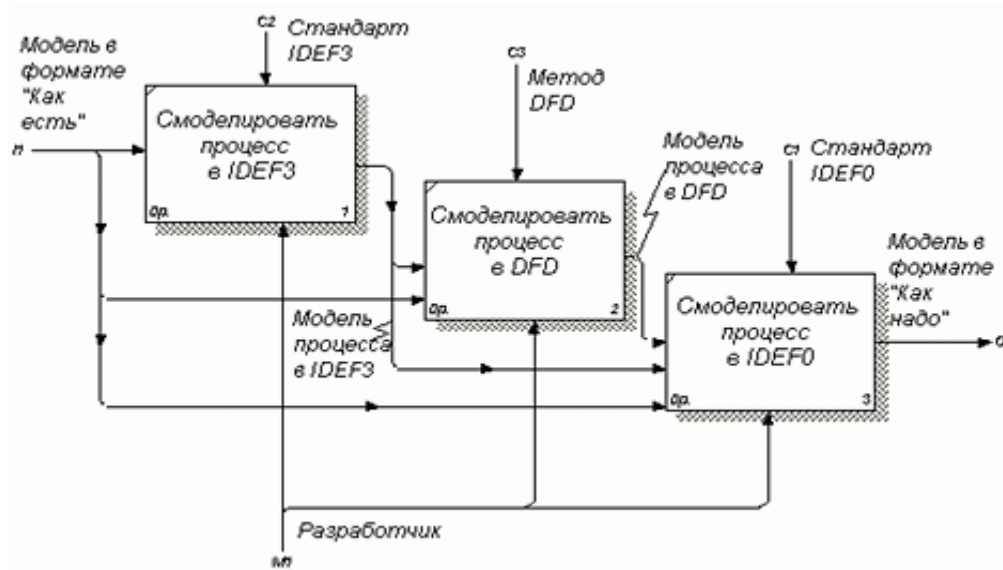


Рисунок 10 – Пример декомпозиции IDEF0 модели

Среди узких мест могут быть выделены следующие:

- повторяемые (дублируемые) работы;
- чрезмерные задержки по времени;
- отсутствие необходимых связей;
- неэффективный обмен документами;
- чрезмерная информационная нагрузка на отдельные элементы.

Детализация и оптимизация бизнес-процессов позволяет исправить эти недостатки. Сначала для выявления недостатков строится модель AS-IS «как есть», отражающая существующее реальное состояние бизнес-процесса.

Для построения модели AS-IS используются всевозможные источники:

- документы организации (приказы, указания, инструкции и т.д.);
- результаты опроса сотрудников;
- документирование действий сотрудников во время работы.

Анализ модели AS-IS позволяет выработать необходимые изменения и улучшения структуры организации бизнес-процесса, которые будут наиболее эффективны. Таким образом, происходит переход от модели AS-IS к модели TO-BE «как будет», отражающая новую организацию бизнес-процесса с исправленными недостатками, которая будет использоваться в будущем.

Теперь перейдем к разработке, анализу и совершенствованию функциональной модели IDEF0 бизнес-процесса «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности».

2.3 Модель AS-IS бизнес-процесса «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности»

В рамках данной выпускной квалификационной работы представляет интерес бизнес-процесс «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности». Он отражает, как отделы налоговой инспекции взаимосвязаны между собой, как объединены в единый блок работ и как организованы по технологическому принципу. Такой бизнес-процесс ориентирован на организацию максимально четкого взаимодействия подразделений во всей цепочке работ.

Контекстная диаграмма модели AS-IS представлена на рисунке 11. На всех последующих диаграммах IDEF0 показаны входы, выходы, управляющие элементы и ресурсы (механизмы) для выполнения каждого процесса.

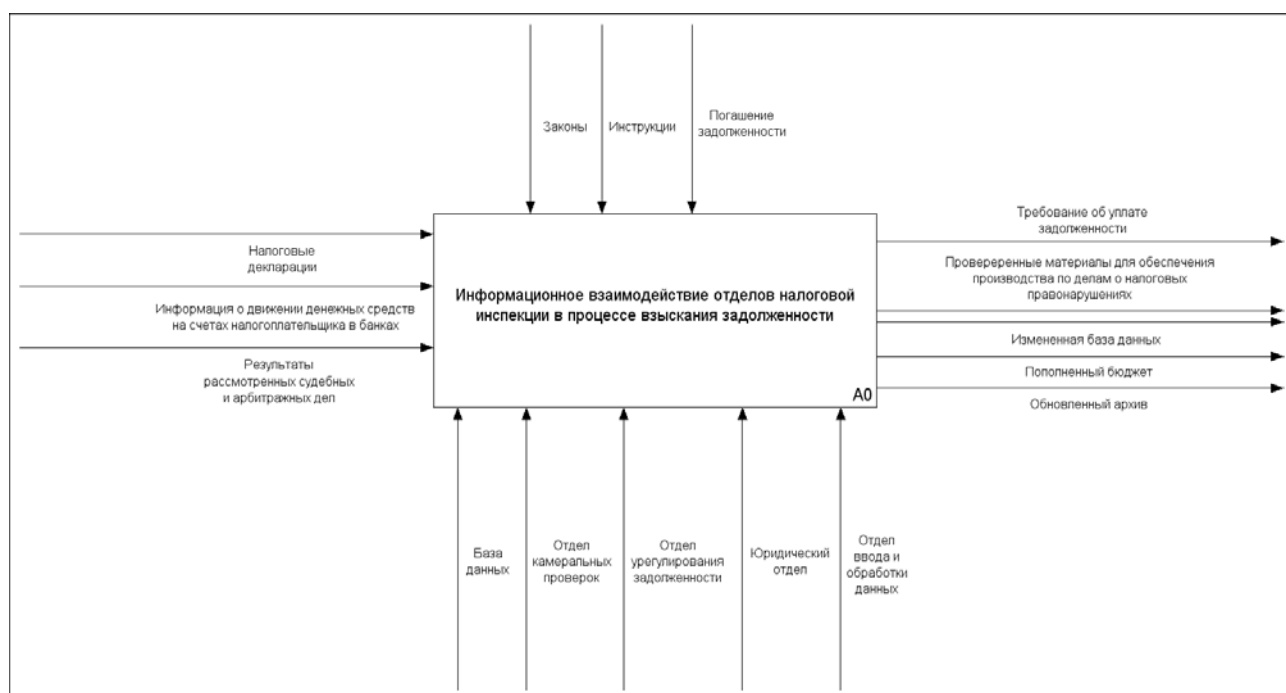


Рисунок 11 – Контекстная диаграмма модели AS-IS

На рисунке 12 представлена диаграмма декомпозиции блока A0 модели AS-IS.

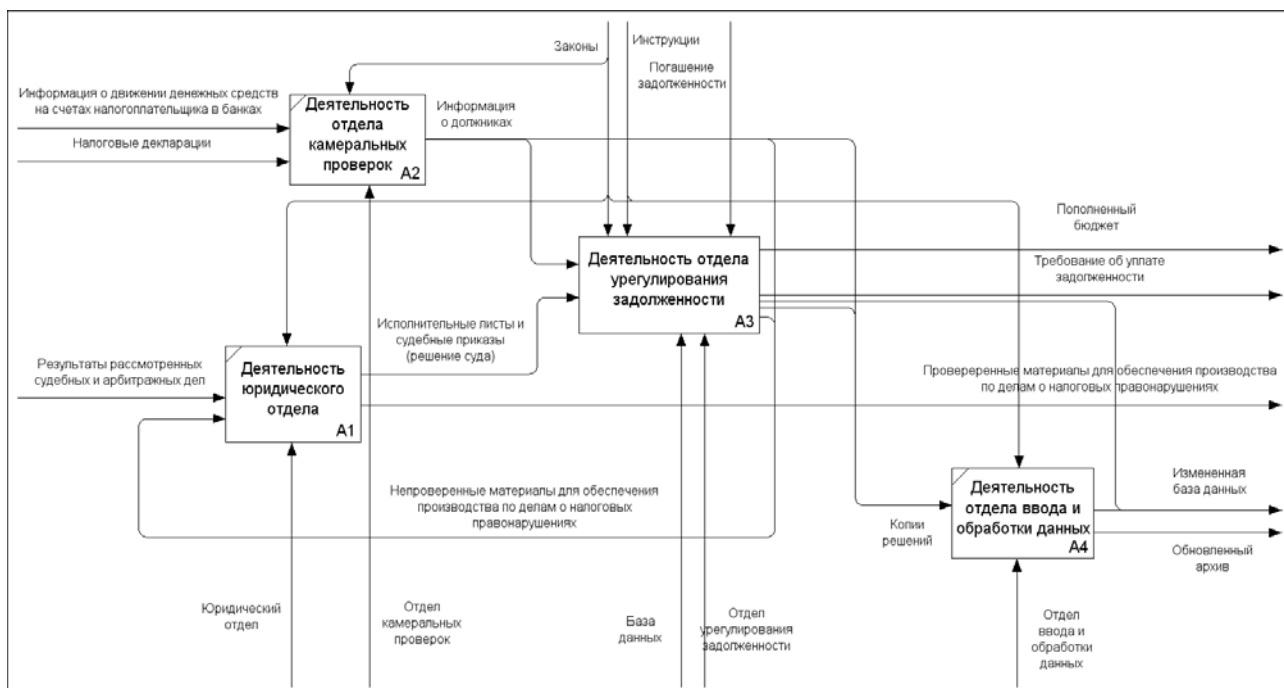


Рисунок 12 – Диаграмма декомпозиции блока A0 модели AS-IS

Бизнес-процесс «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности» состоит из 4 блоков:

1. Деятельность отдела камеральных проверок.
2. Деятельность отдела урегулирования задолженности.
3. Деятельность юридического отдела.
4. Деятельность отдела ввода и обработки данных.

Рассмотрим подробнее этот бизнес-процесс:

1. Сначала отдел камеральных проверок на входе собирает информацию о движении денежных средств на счетах налогоплательщиков в банках и проверяет налоговые декларации. На выходе формируется информация о недобросовестных налогоплательщиках, к которым, согласно решению налогового органа, должны быть применены меры взыскания задолженности (налога) за счет денежных средств либо о приостановлении операций по счетам, отправляемая в отдел урегулирования задолженности.

На выходе передаются в юридический отдел материалы камеральных налоговых проверок для обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях, нарушениях законодательства о налогах и сборах.

Также на выходе передаются в отдел ввода и обработки данных копии решений, вынесенных по результатам рассмотрения материалов камеральных проверок, а также решений по результатам рассмотрения актов о нарушениях лицами, не являющихся налогоплательщиками, плательщиками сборов или налоговыми агентами, законодательства о налогах и сборах для ввода в базу «Системы ЭОД» (электронный обмен документов) и обеспечение вручения (отправки) указанных решений налогоплательщикам (налоговым агентам, плательщикам сборов) и (или) лицам, совершившим нарушения законодательства о налогах и сборах.

2. Отдел урегулирования задолженности использует информацию о должниках для отправки налогоплательщикам требований об уплате задолженности (налогов, сборов и других платежей) с указанием суммы задолженности, срока добровольного погашения задолженности и вида налога в целях добровольного, а позже принудительного взыскания налога или государственной пошлины.

На выходе также как и в отделе камеральных проверок передаются в отдел ввода и обработки данных копии решений, а также передаются в юридический отдел материалы для обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях, нарушениях законодательства о налогах и сборах и производится изменение в базе данных.

3. Юридический отдел в целях правового обеспечения деятельности налоговой инспекции проверяет на соответствие требованиям законодательства проекты решений по материалам проверок и протоколов об административных правонарушениях и постановлений о наложении административного взыскания и заверяет их (через подписи, штампы, печати).

При этом сотрудники юридического отдела проверяют, имело ли место налоговое нарушение, предусмотрена ли за него налоговая и административная

ответственность, контролируют соблюдение всех установленных налоговым и административным кодексами формальностей и проверяют полноту и убедительность собранных налоговыми инспекторами доказательств совершения правонарушений налогоплательщиками. В ряде случаев юристы анализируют проекты актов проверок для того, чтобы обеспечить надлежащую доказательную базу еще до вручения акта налогоплательщику.

Юридический отдел представляет интересы инспекции в суде общей юрисдикции, арбитражном суде, а также в других органах при рассмотрении правовых вопросов. На выходе, если по каким-то причинам по истечении срока добровольной уплаты должник не погасил имеющуюся задолженность, происходит отправка в суд материалов для обеспечения производств по делам о налоговых правонарушениях, нарушениях законодательства о налогах и сборах.

На входе юридический отдел получает, обобщает и анализирует результаты рассмотренных судебных и арбитражных дел, а впоследствии на выходе передает в отдел урегулирования задолженности исполнительные листы и судебные приказы (решение суда) на бумажных носителях с целью взыскания государственной пошлины в установленном мировым судьей размере в пользу местного бюджета.

4. Отдел ввода и обработки данных осуществляет ввод данных документов (например, копий решений) в базу данных, поступивших на бумажных носителях, а также хранение и сдачу документов в архив.

На рисунке 13 показана диаграмма декомпозиции блока А3 «Деятельность отдела урегулирования задолженности» модели AS-IS.

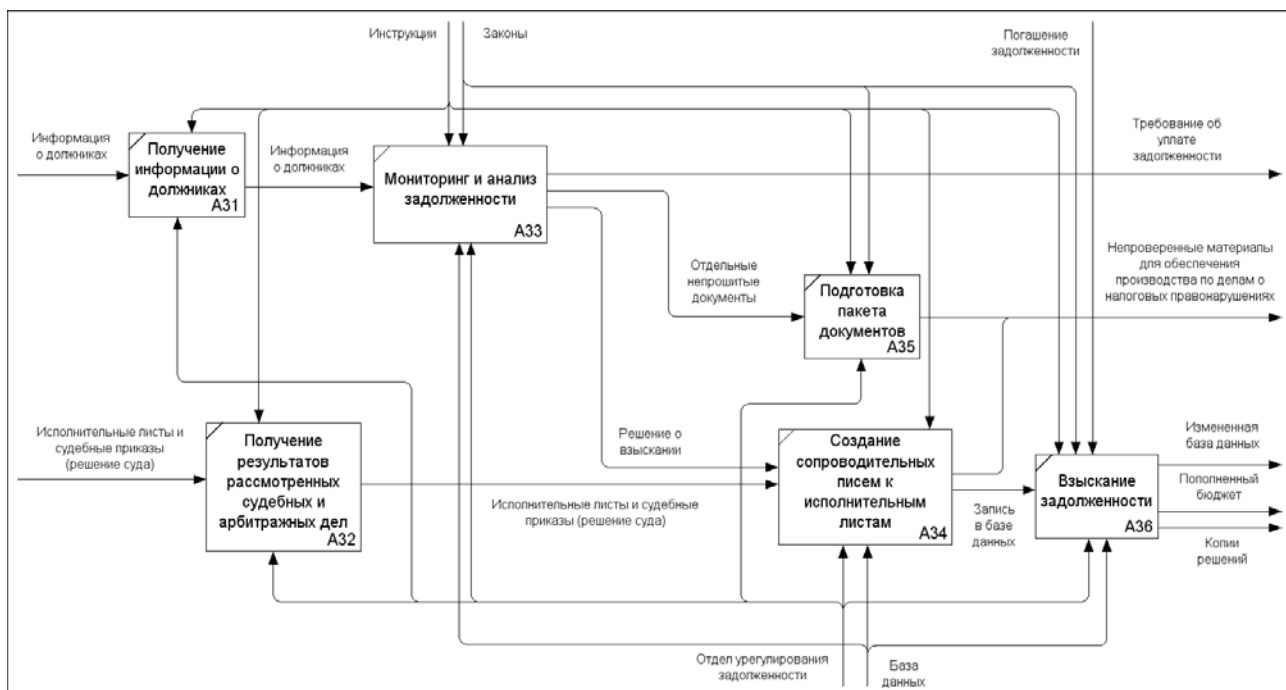


Рисунок 13 – Диаграмма декомпозиции блока A3 модели AS-IS.

Рассмотрим подробнее этот подпроцесс:

1. Для того чтобы получить информацию о должниках необходимо обратиться за ней в отдел камеральных проверок.
2. Затем осуществляется мониторинг и анализ задолженности согласно полученной на входе информации, результатами которого являются: отправка требования об уплате задолженности, отдельные документы, нуждающиеся в последующем прошивании и заверении, решения о взыскании.
3. Подготовка пакета документов необходима для их отправки в юридический отдел, а затем в суд и в городской отдел судебных приставов в целях обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях и проведения процедуры принудительного взыскания.
4. Для того чтобы получить судебное решение необходимо обратиться за ним в юридический отдел.
5. Для отправки пакета документов в юридический отдел, а затем в суд и в городской отдел судебных приставов создаются сопроводительные письма к исполнительным листам, информация о которых заносится в базу данных на каждого должника.

Сопроводительное письмо – это письмо, прилагающееся к пакету документов, направляемых кому-либо. В данном письме источник сообщает адресату о направлении прилагающихся документов. Также может поясняться цель направления документов.

Исполнительный лист – это исполнительный документ, по которому производится взыскание денег или имущества с должника. Исполнительный лист выдается арбитражным судом или судебными инстанциями общей юрисдикции по гражданским, уголовным или административным делам взыскателю (налоговой инспекции) на основании судебных решений, приговоров, судебных актов, подлежащих исполнению.

6. В процессе взыскания задолженности налогоплательщик добровольно или принудительно оплачивает долг, тем самым происходит пополнение бюджета, вносится соответствующая запись в базе данных, а документы (например, копии решений) отправляются в отдел ввода и обработки данных.

Проанализировав бизнес-процесс «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности», были выявлены следующие проблемы:

1. Модель AS-IS предполагает бумажный документооборот, хотя сами документы формируются на компьютере, поэтому наблюдается значительный расход бумаги, канцелярских принадлежностей, времени на подготовку пакетов документов и копий решений.

2. При необходимости найти какой-то конкретный документ в архиве понадобится много времени, а с течением времени они могут повредиться или потеряться в процессе работы, так как нельзя исключать человеческий фактор.

3. Защищенность бумажных документов от несанкционированного доступа, случайных или умышленных ошибок сотрудников, кражи, утери, уничтожения, разглашения конфиденциальной информации, утечки данных, фальсификации, подмены, изменений, копирования подвергается сомнению.

4. При отправке пакетов документов в суды и в городские отделы судебных приставов на бумажных носителях перевозкой вынуждены заниматься работники налоговой инспекции, а это означает неоптимальное направление использования ограниченных кадровых и материальных ресурсов. Также документы могут быть переданы курьером или Почтой России, что также увеличивает денежные и временные затраты на оказание услуг по доставке.

5. Для проведения процедуры взыскания сотрудники отдела урегулирования задолженности вынуждены лично обращаться за информацией и документами в отдел камеральных проверок и юридический отдел, что отнимает время.

6. Сотрудники отдела камеральных проверок и отдела урегулирования задолженности вынуждены лично передавать копии решений в отдел ввода и обработки данных и материалы для обеспечения производств по делам о налоговых правонарушениях, нарушениях законодательства о налогах и сборах в юридический отдел.

7. Версия системы электронного документооборота Lotus Notes 8 устарела и не позволяет обмениваться необходимой информацией и документами для выполнения указанного бизнес-процесса между подразделениями налоговой инспекции и контрагентами, так как отсутствует необходимая функция по применению электронной цифровой подписи.

8. Руководителям достаточно сложно контролировать указанный бизнес-процесс, поручения, решения и сверяться с планом работ, так как в СЭД отсутствует функция по формированию отчетности и подсчета количества сделанных, выполненных, обработанных, отправленных, полученных и т.п. документов.

9. Создание сопроводительных писем и формирование пакетов документов на каждого должника является трудоемкой и затратной по времени однообразной работой, которая требует совершенствования и автоматизации.

10. Проблемы внутреннего документооборота материалов для обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях также создают проблемы межведомственного обмена документами, что отражено на рисунке 14, где показаны недостатки документов на бумажных носителях в процессе их формирования в налоговой инспекции до передачи в суды и городские отделы судебных приставов.



Рисунок 14 – Сравнение бумажного и электронного документооборота с контрагентами

Сократить временные и денежные затраты и решить указанные проблемы поможет внедрение улучшенной системы электронного документооборота с определенными функциями, позволяющими хранить и обмениваться необходимой информацией и документацией в электронном виде, а также применять электронную цифровую подпись для легитимности документов.

Проанализировав модель AS-IS, произведем переход к модели TO-BE.

2.4 Модель ТО-ВЕ бизнес-процесса «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности»

В результате анализа модели AS-IS было выявлено, что рассматриваемый в ней процесс несовершенен из-за описанных выше проблем, поэтому было принято решение улучшить функциональную модель путем применения в бизнес-процессе системы электронного документооборота. Такое решение кардинально не отразится на технологической цепочке, но определенно повлияет на эффективность работы за счет ускорения обмена информацией, сокращения временных, денежных, трудовых затрат на рутинные операции.

На рисунке 15 изображена контекстная диаграмма модели ТО-ВЕ, которая была создана на основе модели AS-IS, с устранением недостатков в существующей организации процесса, а так же с их совершенствованием и оптимизацией. Это достигается за счет устранения выявленных узких мест на базе анализа модели AS-IS. Жирным шрифтом были выделены новые добавленные блоки и стрелки.

В данной модели добавлены стрелки:

1. Логин и пароль, используя которые сотрудник входит с СЭД.
2. Электронная цифровая подпись, которая используется для придания электронным документам юридической значимости равной документам на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью правомочного лица и скрепленных печатью.
3. Уровень доступа, в зависимости от которого предоставляется определенный набор прав для работы в СЭД (разграничение прав доступа).
4. Система электронного документооборота, которая позволяет организовать работу с электронными документами и взаимодействие отделов.

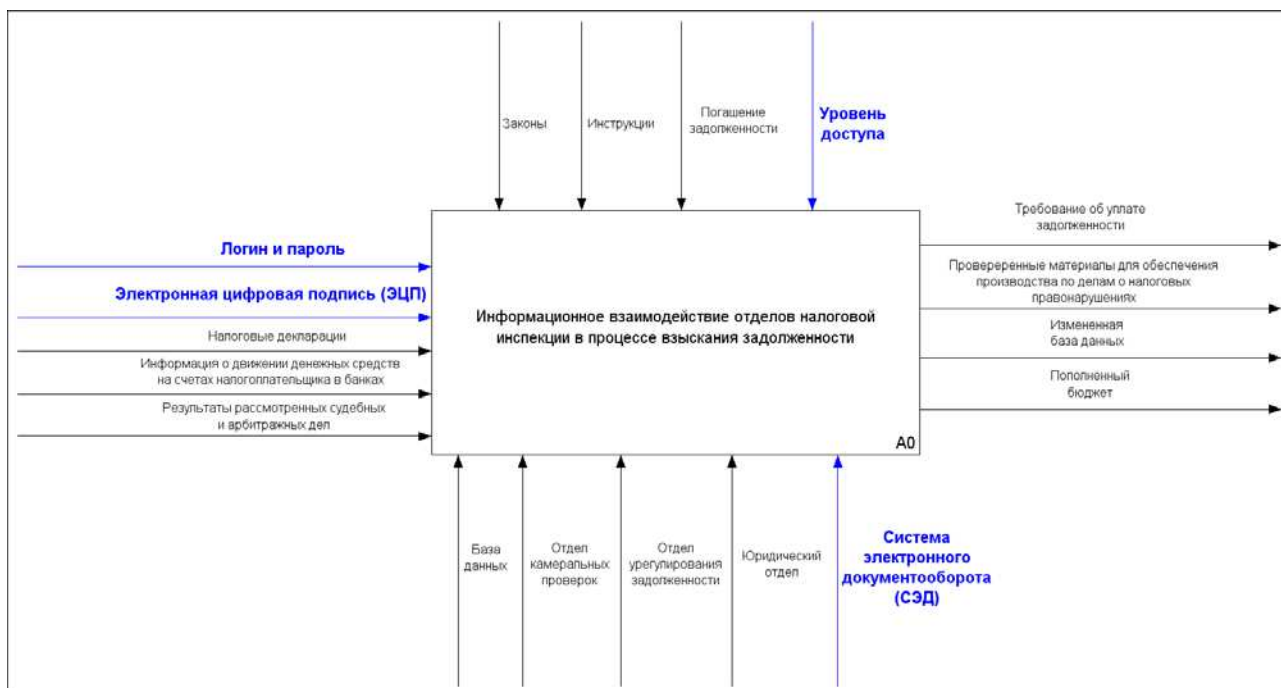


Рисунок 15 – Контекстная диаграмма модели ТО-ВЕ

На рисунке 16 представлена диаграмма декомпозиции блока A0 модели ТО-ВЕ.

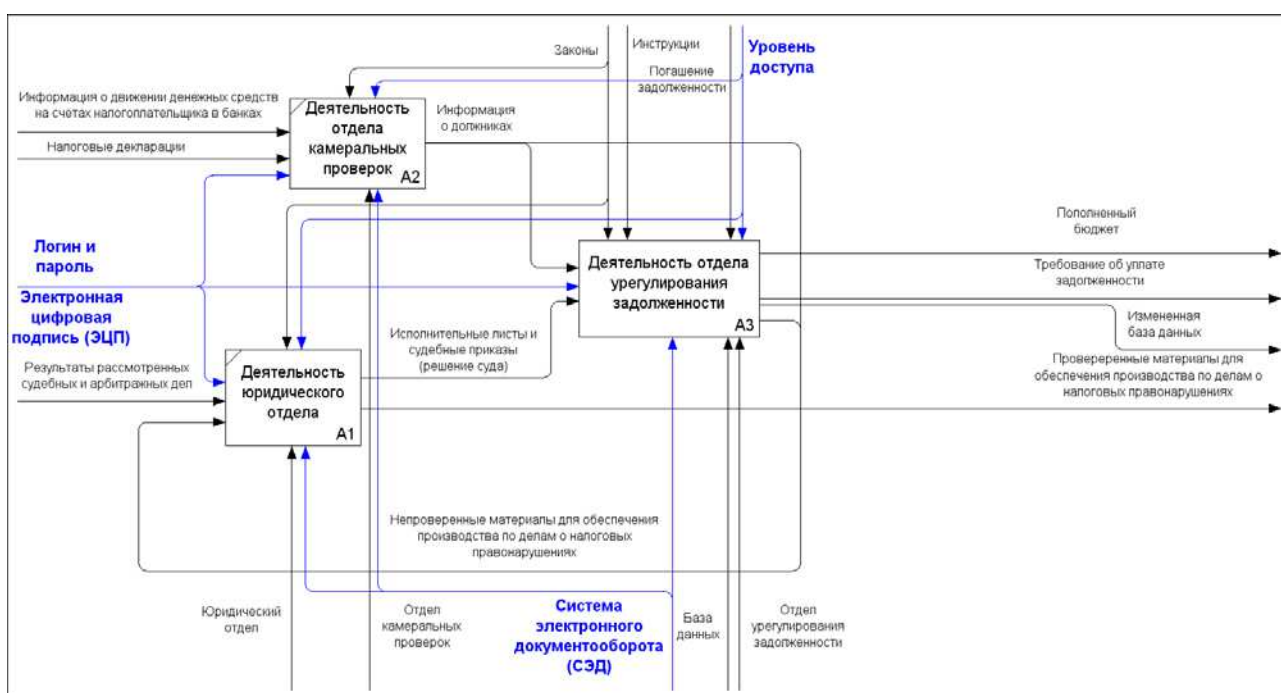


Рисунок 16 – Диаграмма декомпозиции блока A0 модели ТО-ВЕ

На рисунке 17 представлена диаграмма декомпозиции блока A0 модели ТО-ВЕ.

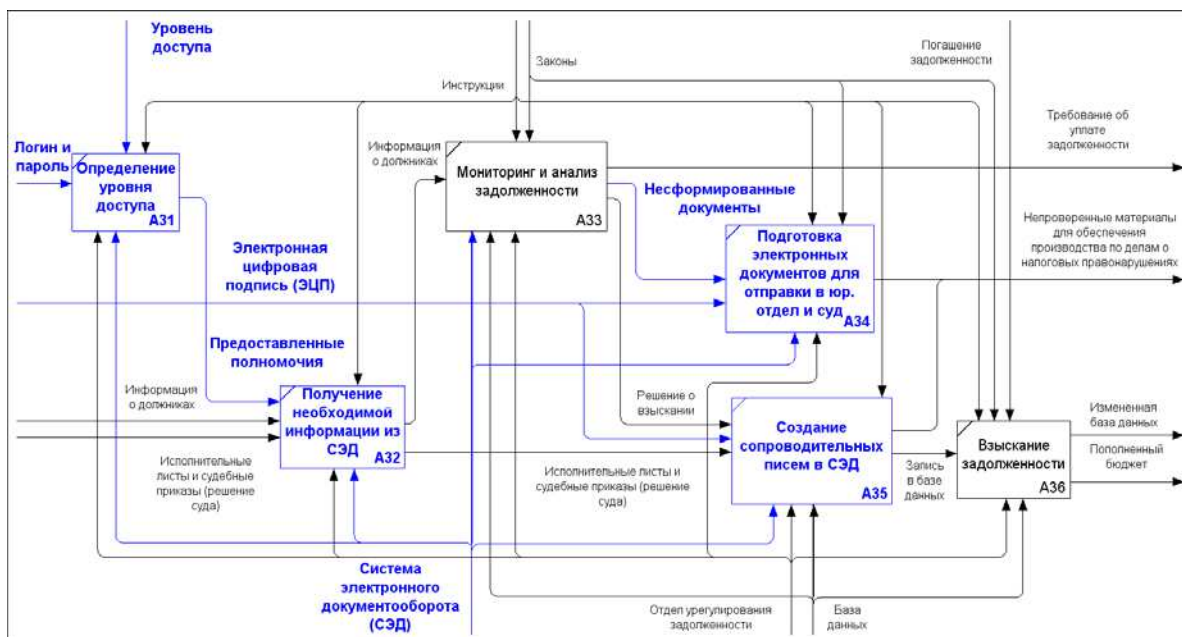


Рисунок 17 – Диаграмма декомпозиции блока А3 модели ТО-ВЕ

Рассмотрим изменения в новой модели и их влияние на эффективность:

1. Теперь каждый отдел в зависимости от выполняемых функций наделен определенным уровнем доступа в СЭД, что позволяет избежать неправомерного доступа к работе с документами и информацией, так как они переведены в электронный вид.
2. Каждому сотруднику предоставляется свой личный логин и пароль для доступа в СЭД, что однозначно позволяет определить, с какими документами и с какой информацией работает каждый конкретный пользователь.
3. Каждому сотруднику предоставляется своя электронная цифровая подпись, что позволяет защитить документы от подделок и изменений после их подписания, однозначно определить владельца подписи и время подписания, придать документам юридическую значимость, определить их достоверность.
4. Из модели был удален отдел ввода и обработки данных, так как при обращении в СЭД вся полученная и созданная информация и документация, с которой работают другие подразделения, уже находится в системе, поэтому сотрудникам отделов камеральных проверок и урегулирования задолженности не нужно лично передавать копии решений. Соответственно больше не нужно тратить на это бумагу и время. Деятельность удаленного отдела в модели

ТО-ВЕ становится необязательной. Таким образом, сотрудникам отдела ввода и обработки данных для получения необходимых для работы данных и документов требуется только войти в СЭД, поэтому это подразделение можно исключить из данного бизнес-процесса, так как далее оно не участвует.

5. Сначала происходит определение уровня доступа в СЭД на основе предоставленного уровня доступа в зависимости от должности через логин и пароль.

6. Теперь сотрудникам отдела урегулирования задолженности не нужно лично обращаться в отдел камеральных проверок за получением информации о должниках и в юридический отдел за получением решений суда, так как получение необходимой информации и документации происходит внутри СЭД, в которой эти входящие данные уже введены при поступлении.

7. Блок «Подготовка пакета документов» был изменен на «Подготовка электронных документов», в котором происходит формирование документов в СЭД для отправки по каналам связи сначала в юридический отдел, а затем в суд и городской отдел судебных приставов в целях обеспечения производства по делам о налоговых правонарушениях и проведения процедуры принудительного взыскания. Таким образом рутинный процесс автоматизируется, так как передача документов проходит быстро и не происходит возникновения излишних денежных и временных затрат на оказание услуг по доставке, а работники налоговой инспекции могут уделить внимание своей основной работе.

8. Теперь создание сопроводительных писем к исполнительным листам проходит быстро через СЭД, благодаря готовым формам, шаблонам, образцам. Также это касается формирования отчетов и подсчета количества сделанных, выполненных, обработанных, отправленных, полученных и т.п. документов. Таким образом, руководителям становится удобно контролировать указанный бизнес-процесс, поручения, решения и сверяться с планом работ.

9. Теперь модель ТО-ВЕ предполагает электронный документооборот вместо бумажного, что позволяет формировать и обмениваться документами и

информацией между множеством компьютеров, между несколькими подразделениями, между налоговой инспекцией и контрагентами (например, суды, городские отделы судебных приставов). Таким образом, отсутствуют: расход бумаги, канцелярских принадлежностей, времени на подготовку пакетов документов и копий решений.

10. При необходимости найти какой-то конкретный документ в СЭД, даже если информации о нем немного, любому пользователю достаточно воспользоваться формой поиска среди всех типов документов системы, в которой указываются известные значения реквизитов искомого файла (например, регистрационный номер, тип, содержание, конкретная дата или диапазон, имя отправителя и получателя и т.д.), что занимает всего несколько минут. Организация единого хранилища документов позволяет быстро найти нужный документ и избежать его повреждения или потери в процессе работы. Также существует возможность обращения в СЭД, находясь вне офиса, так как присутствует поддержка мобильных устройств.

Такие изменения направленные на оптимизацию и автоматизацию структуры работы налоговой инспекции требуют внедрения современной системы электронного документооборота, так как функционирующая в данное время СЭД Lotus Notes 8 устарела и не обладает необходимыми функциями, которыми должна обладать система, представленная в модели ТО-ВЕ. Также необходимость в замене текущей СЭД обусловлена тем, что архитектура системы должна предоставлять открытый код, а сама система должна входить в единый реестр российских программ для электронных и вычислительных машин и баз данных, т.е. быть российского производства.

Среди наиболее важных и необходимых функций, которыми должна обладать новая СЭД, можно выделить следующие: использование электронной цифровой подписи (ЭЦП); разграничение уровня доступа (логин и пароль); формирование отчетов по формам, шаблонам, образцам; контроль исполнения поручений, решений; расширенный поиск документам по их реквизитам; возможность межведомственного взаимодействия с контрагентами.

3 Практическая часть

Надежность работы систем электронного документооборота примерно одинакова, а различаются они только спецификой работы и ценой, поэтому учитывая специфику деятельности налоговой инспекции и опыт выбора систем, предлагается внедрить такую систему, для которой в организации уже есть СУБД и куплена серверная лицензия, а хранение данных и работа СЭД обеспечивается знакомой программной платформой.

В связи с этим предложено внедрить систему электронного документооборота «Логика СЭД» на платформе IBM Notes с сервером IBM Domino.

3.1 Предложение по внедрению системы электронного документооборота «Логика СЭД»

Необходимо провести замену устаревшей «СЭД ИФНС» Lotus Notes 8 от американской компании IBM на систему «Логика СЭД» (также на платформе IBM Notes/Domino), но от российской компании разработчика «Логика бизнеса» (группа компаний АйТи) для дальнейшего тиражирования системы в районных, межрайонных и городских инспекциях ФНС России и расширения каналов связи. Это связано с тем, что на платформе «Логика СЭД» построена крупнейшая в России СЭД в госструктуре, объединяющая более 120 000 пользователей в Федеральной налоговой службе РФ (ФНС).

Информационная система «Логика СЭД» предназначена для автоматизации управленческого документооборота и делопроизводства. Созданная в 1996 году и долгое время известная под именем «БОСС-Референт», она является одним из лидеров на российском рынке решений класса ECM (Enterprise Content Management). Из всех установленных в 2011 году рабочих мест СЭД – 16%, то есть каждое 6-е место, реализовано на системе «Логика СЭД» (согласно данным обзора российского рынка СЭД, выпущенного DSS Consulting) [25].

Логика СЭД входит в состав продуктов линейки «Логика ЕСМ».

Логика СЭД – решение, предназначенное для автоматизации управленческого документооборота и делопроизводства.

Система «Логика СЭД» предназначена для органов федеральной и региональной власти, государственных унитарных предприятий, коммерческих структур, которые представляют, как холдинги с разветвлённой филиальной структурой, так и коммерческие организации среднего размера.

Систему «Логика СЭД» внедряют для автоматизации работы с документами, заодно решая и другие управленческие задачи, представленные на рисунке 18, где жирным шрифтом выделена особая управленческая задача, которая выгодно выделяет эту систему электронного документооборота среди других и обеспечивают системе конкурентные преимущества.



Рисунок 18 – Главная и второстепенные управленческие задачи

Система «Логика СЭД» может выступать основой для создания комплексной информационной системы органов власти типа «электронного правительства», которая обеспечивает:

- межведомственный электронный документооборот;

- архивное хранение электронных документов;
- порталы с информацией о госуслугах;
- предоставление государственных услуг по принципу «единого окна» и автоматизацию административных регламентов (особенность системы).

Встроенные настройки, разработка дополнительных модулей, интеграция с иными системами позволяют системе легко адаптироваться под эти и многие другие задачи, связанные с обработкой документов.

Описываемая система «Логика СЭД» реализуется на платформе IBM Notes/Domino, поэтому обладает не только всеми необходимыми функциями автоматизации документооборота по российским требованиям и правилам, но и соответствующими преимуществами и недостатками данной платформы.

Вместе с тем система «Логика СЭД» разрабатывается под разных заказчиков и имеет различные особенности функционирования, различаются интерфейс и набор функций. Так как налоговая инспекция это федеральный орган исполнительной власти, то упор делается на поддержку всех задач, решаемых организацией, и особенностях этих задач, связанных со спецификой деятельности.

Система «Логика СЭД» имеет модульную архитектуру. Входящие в состав системы модули представляют собой взаимосвязанные базы данных (БД), работающие в среде IBM Notes/Domino. Эти базы можно разделить на три группы: Функциональные модули, Общесистемные словари и справочники и Общесистемные сервисы. Список всех модулей представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Список всех модулей системы «Логика СЭД»

Функциональные модули	Общесистемные словари и справочники	Общесистемные сервисы
Канцелярия, Принятие решений, Совещания, Обращения граждан, Поручения, Оперативное и архивное хранение, Нормативные документы	Справочник организации, Внешние адресаты, Авторы обращений, Словари	Коммутатор, Кабинет, Поиск, Регистратор, Архив поручений, Типовые маршруты, Протокол, Мастер обновлений, Транспорт, Шаблоны, Электронные образы, Адаптер МЭДО, Администрирование, Интеграция с LDAP, Интеграция, Кэш файлов, Новости, Определение процессов, Обсуждения, Параметры, Потокосное сканирование, Репозиторий, Связки, Центр отчётов, Сервисный слой Mobile, Инфографика, Справочная система, Мобильный интерфейс

Особенности системы «Логика СЭД»:

- Возможность интеграции с основными учётными и производственными системами предприятий (SAP, Oracle, 1С и другими).
- Работа с факс-серверами.
- Работа в банковской сфере.
- Мультиязычность. Каждый пользователь может выбрать свой язык интерфейса либо он автоматически определяется на основе используемого браузера. Для того чтобы добавить поддержку нового языка, достаточно сформировать один файл, содержащий названия интерфейсных элементов на этом языке.
- Открытый код. Система «Логика СЭД. Госуправление» — одна из немногих систем на российском рынке СЭД, поставляемых с открытым кодом. Открытый код имеют также платформа и СУБД системы. Это позволяет построить решение для управления документами полностью на продуктах СПО. Открытый код позволяет максимально упростить процесс сертификации ФСТЭК и получить значительную независимость от поставщика. Относится к системе, построенной на Alfresco.
- Масштабирование решения. Для увеличения масштабов системы при сохранении единого информационного пространства к ней можно подключать новые сервера, обеспечивая как горизонтальное, так и вертикальное масштабирование.
- В системе «Логика СЭД» реализован универсальный настраиваемый механизм обмена атрибутами между СЭД и внешними учётными системами (1С, SAP R/3 и другими). В комплекте поставляются настроечные документы для интеграции с основными справочными базами «Справочник организации» и «Внешние адресаты». Созданы механизмы настройки на импорт\экспорт атрибутов любого типа документа СЭД.
- Распознавание штрих-кодов и самих документов реализуется с помощью решения ABBYY Recognition Server, обеспечивающего быструю

обработку большого массива документов. Интеграция с Recognition Server встроена в базовый функционал «Логика СЭД».

Основные функции системы «Логика СЭД» представлены на рисунке 19, где жирным шрифтом выделены особенные функции, которые выгодно выделяют эту систему электронного документооборота среди других и обеспечивают системе конкурентные преимущества.



Рисунок 19 – Основные функции Системы «Логика СЭД»

Среди недостатков системы выделяют достаточно сложную настройку и сопровождение набора программ.

Главные результаты внедрения системы «Логика СЭД» в налоговой инспекции как в органе власти представлены на рисунке 20.



Рисунок 20 – Результаты внедрения системы «Логика СЭД» в органах власти

Для наглядного представления системы «Логика СЭД» рассмотрим интерфейс и функционал программы на примере процесса подписания исходящего документа, который представлен в приложении Д:

1. Сначала для принятия решения по подписанию документа на главную страницу поступает уведомление о необходимости подписания документа, что изображено на рисунке Д.1.

2. Происходит открытие карточки исходящего документа, в которой можно ознакомиться с реквизитами карточки, что изображено на рисунке Д.2, а также просмотреть сам файл в области вложений, что изображено на рисунке Д.3.

3. К прикрепленному в документе файлу при необходимости можно добавить новую версию или редакцию.

4. На стадии подписания система «Логика СЭД» предоставляет возможность зарезервировать номер для исходящего документа, чтобы зарегистрировать его впоследствии, используя не текущее, а зарезервированное ранее значение счетчика номеров документов. При этом в качестве даты регистрации будет проставлена дата резервирования номера.

5. Можно вынести несколько решений по документам: подписать, отклонить, отправить на дополнительное согласование. При необходимости

отправки документа на доработку исполнителю вводится комментарий с указанием необходимых доработок.

6. При вынесении решения подписания документа откроется диалоговое окно с вариантами выбора: подтвердить решение, создать копию, отредактировать документ, что представлено на рисунке Д.4.

7. На вкладке «движение документа», которая изображена на рисунке Д.5 проставляется виза подписания, т.е. вынесенное одно из трех решений с возможным комментарием.

На схеме подписания с помощью ЭЦП и проверки неизменности электронного документа, которая изображена на рисунке 21, представлено как осуществляется процесс с точки зрения пользователя и с точки зрения программы.

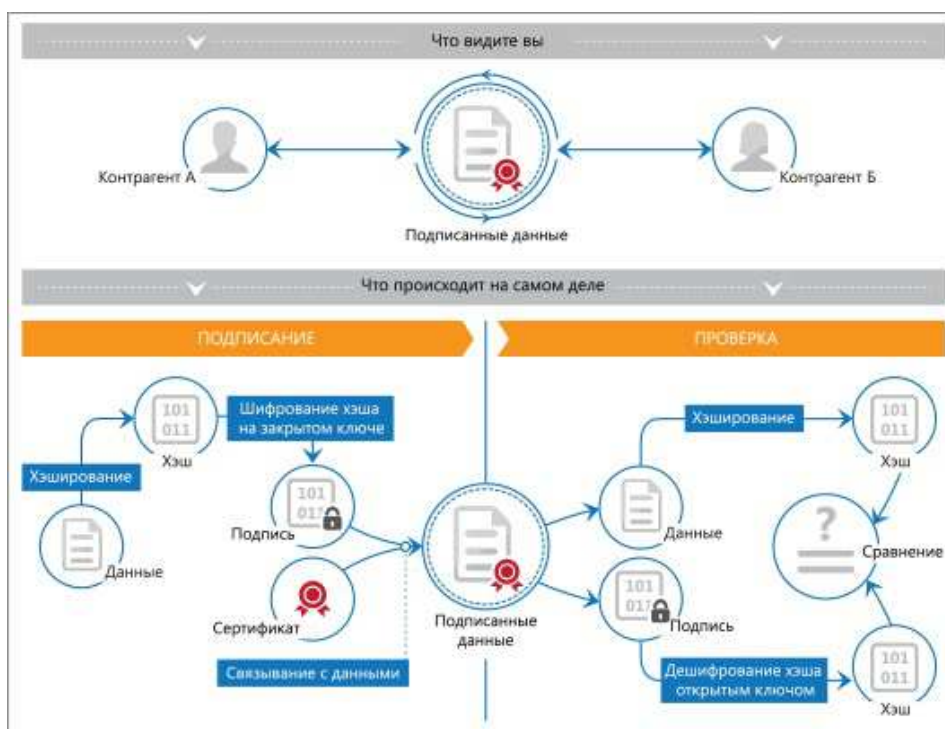


Рисунок 21 – Схема подписания с помощью ЭЦП и проверки неизменности электронного документа

Весь сложный процесс подписания и проверки ЭЦП реализуется с помощью специальных программ (средств криптографической защиты информации). ЭЦП формируется в результате преобразования информации с

помощью секретного ключа и содержит в себе зашифрованный образ документа, именно поэтому можно сразу установить изменялся ли документ после подписания [26].

Реализация такого проекта требует определенных затрат, поэтому нужно оценить эффективность от внедрения системы электронного документооборота «Логика СЭД».

3.2 План-график выполнения проекта внедрения системы электронного документооборота «Логика СЭД»

Календарный план проекта – это полный список взаимосвязанных работ проекта, которые необходимо выполнить. Календарный план отражает запланированные даты работ, их длительность и назначенные ресурсы, необходимые для выполнения работ.

Наиболее компактная и информативная форма представления информации о расписании проекта – это диаграмма Ганта, которая состоит из списка задач и оси времени, на которой в виде отрезков отображаются задачи проекта. По длине и положению отрезка можно судить о времени, которое занимает выполнение задачи. Длина отрезка определяет длительность работы в выбранном масштабе времени, а края – даты начала и окончания этого вида работ. Связь отдельных видов работ отображается на диаграмме различными стрелками, которые характеризуют тип этой связи [27].

Внедрения системы «Логика СЭД» проходит во всех 20 отделах налоговой инспекции для 208 человек и соответственно производится установка на 208 компьютеров, но автоматизация деятельности касается только 56 человек из отдела урегулирования задолженности (12 человека), отдела камеральных проверок (34 человека), юридического отдела (10 человек).

Как показано на рисунке 22 общая длительность проекта составит 60 дней, который включает следующие этапы:

1. Изучение предметной области и структуры налоговой инспекции (обследование).

2. Разработка проекта технического решения (подготовка к внедрению).
3. Тестирование.
4. Завершение проекта внедрения СЭД.

	Название задачи	Длительность	Начало	Окончание	Предшественники
0	<input type="checkbox"/> Внедрение системы "Логика СЭД" в налоговой инспекции	60 дней	Чт 01.03.18	Пт 25.05.18	
1	<input type="checkbox"/> Изучение предметной области и структуры налоговой инспекции (обследование)	15 дней	Чт 01.03.18	Чт 22.03.18	
2	Изучение структуры работы налоговой инспекции (регламентных документов)	3 дней	Чт 01.03.18	Вт 06.03.18	
3	Сбор и формализация требований	3 дней	Вт 06.03.18	Пт 09.03.18	2
4	Анализ существующих разработок на рынке СЭД (выбор СЭД)	2 дней	Пт 09.03.18	Вт 13.03.18	3
5	Анализ узких мест	3 дней	Вт 13.03.18	Пт 16.03.18	4
6	Анализ технического состояния	2 дней	Пт 16.03.18	Вт 20.03.18	5
7	Создание и согласование технического задания	2 дней	Вт 20.03.18	Чт 22.03.18	6
8	<input type="checkbox"/> Разработка проекта технического решения, подготовка к внедрению	8 дней	Чт 22.03.18	Вт 03.04.18	
9	Оценка стоимостных параметров	2 дней	Чт 22.03.18	Пн 26.03.18	7
10	Постановка задачи по внедрению	2 дней	Пн 26.03.18	Ср 28.03.18	9
11	Проектирование этапов внедрения	3 дней	Ср 28.03.18	Пн 02.04.18	10
12	Анализ ожидаемых рисков	1 день	Пн 02.04.18	Вт 03.04.18	11
13	<input type="checkbox"/> Внедрение проекта	14 дней	Вт 03.04.18	Вт 24.04.18	
14	Установка программного обеспечения	3 дней	Вт 03.04.18	Пт 06.04.18	12
15	Настройка программного обеспечения	2 дней	Пт 06.04.18	Вт 10.04.18	14
16	Настройка технического оборудования	2 дней	Вт 10.04.18	Чт 12.04.18	15
17	Проектирование моделей бизнес-процессов в электронных формах хранения информации	3 дней	Чт 12.04.18	Вт 17.04.18	16
18	Заполнение базы данных	7 дней	Чт 12.04.18	Вт 24.04.18	16
19	<input type="checkbox"/> Тестирование	3 дней	Вт 24.04.18	Пт 27.04.18	
20	Проверка корректности работы программного обеспечения	3 дней	Вт 24.04.18	Пт 27.04.18	18;17
21	<input type="checkbox"/> Завершение проекта внедрения СЭД	20 дней	Пт 27.04.18	Пт 25.05.18	
22	Разработка пользовательской и эксплуатационной документации	7 дней	Пт 27.04.18	Вт 08.05.18	20
23	Подготовка, обучение пользователей к работе	7 дней	Вт 08.05.18	Чт 17.05.18	22
24	Опытная эксплуатация и устранение замечаний	3 дней	Чт 17.05.18	Вт 22.05.18	23
25	Приемочные испытания	2 дней	Вт 22.05.18	Чт 24.05.18	24
26	Отчет перед руководством о результатах внедрения СЭД	1 день	Чт 24.05.18	Пт 25.05.18	25

Рисунок 22 – Состав и длительность задач

На рисунке 23 изображена диаграмма Ганта, показывающая связи между задачами и ресурсы проекта.

На рисунке 24 представлена статистика проекта внедрения системы «Логика СЭД», длительность которого составит 60 дней, трудозатраты 896 часов, денежные затраты 1 112 545 рублей.

Методика внедрения системы «Логика СЭД» отработана годами успешных проектов различного масштаба и ориентирована на реализацию проекта в сжатые сроки. Например, при автоматизации работы с типовыми документами на обследование существующего в организации документооборота и подготовку к внедрению требуется один месяц, и еще один месяц уходит на установку системы, настройку типовых процессов и обучение

пользователей. То есть уже через 2 месяца организация начинает опытную эксплуатацию СЭД [28].

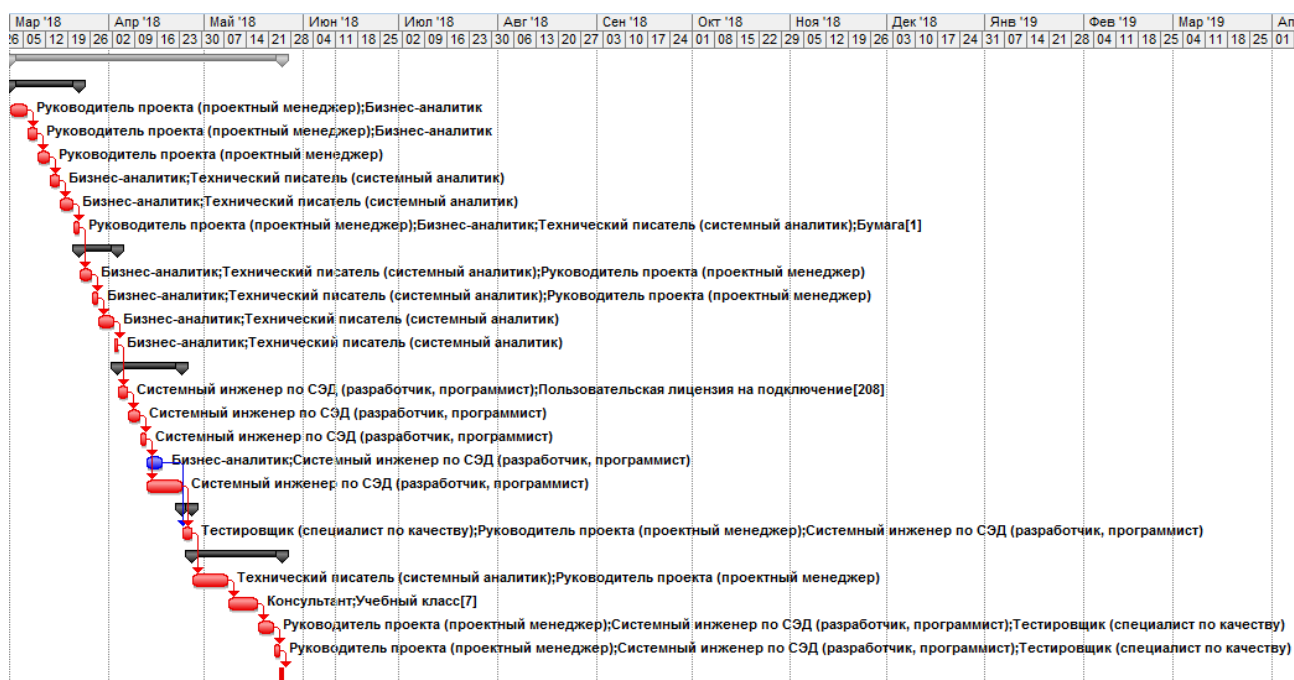


Рисунок 23 – Диаграмма Ганта

	Начало	Окончание
Текущее	Чт 01.03.18	Пт 25.05.18
Базовое	НД	НД
Фактическое	НД	НД
Отклонение	Од	Од

	Длительность	Трудозатраты	Затраты
Текущие	60д	896ч	р.1 112 545,00
Базовые	0д?	0ч	р.0,00
Фактические	0д	0ч	р.0,00
Оставшиеся	60д	896ч	р.1 112 545,00

Процент завершения

Длительность: 0%Трудозатраты: 0%

Заккрыть

Рисунок 24 – Статистика проекта внедрения системы «Логика СЭД»

Таким образом, можно увидеть, что выполнение проекта внедрения системы «Логика СЭД» потребует определенных затрат, необходимых для повышения эффективности деятельности налоговой инспекции, которая относится к работе с информацией и электронными документами всей организации и каждого отдельного подразделения.

Такой проект становится еще одним шагом к постепенной комплексной автоматизации деятельности налоговой инспекции, позволяющий решить задачи, описанные в пункте 2.4 данной работы.

Рассчитанные затраты на выполнение проекта в дальнейшем используются для оценки экономической эффективности.

3.3 Оценка экономической эффективности от внедрения системы электронного документооборота «Логика СЭД»

Экономические эффекты от внедрения СЭД в бизнес-процесс можно разделить на прямые и косвенные. К прямым эффектам от внедрения СЭД относятся следующие количественные показатели, которые легко оцениваются:

- результаты нововведений;
- экономия рабочего времени;
- экономия на расходных материалах и канцелярских товарах;
- уменьшение расходов;
- уменьшение времени и объема работ по вводу данных;
- уменьшение количества бумажной работы и т.д.

Напротив, косвенные эффекты от внедрения СЭД труднее поддаются количественному измерению в денежном выражении, но их тоже нужно принимать во внимание, так как среди них выделяются:

1. Неосязаемые или невидимые эффекты, т.е. выгоды от отдельных направлений применения СЭД. Например, определенные функциональные возможности системы влияют на улучшение структуру работы пользователя.

2. Непрямые эффекты, т.е. результат последующих инвестиций связанных с проектом внедрения новой СЭД, выгоды от которого трудно отнести на счет какого-то конкретного нововведения. Например, уменьшение числа ошибок, ускорение и повышение качества делопроизводства и документооборота из-за полного функционирования СЭД или необходимость в развитии внутренней инфраструктуры организации из-за внедрения СЭД с дальнейшей модернизацией информационных систем и программ.

3. Стратегические эффекты, т.е. выгоды в отдаленной перспективе, которые являются следствием взаимодействия множества задействованных факторов, а не только следствием внедрения СЭД. Например, разработка новой налоговой стратегии, приток кадров, заинтересованных в работе с современным программным и техническим обеспечением, повышение интереса работников организации к собственному труду, достижение прозрачности управления, контроля исполнительской дисциплины, соблюдения регламентов работы, скорости и результативности коммуникаций с контрагентами, защиты информации. Трудность оценки стратегических выгод связана с их значительностью и риском, которыми они сопровождаются при реализации [29].

Внедрения системы позволит автоматизировать поддерживающие процессы, которые напрямую влияют не на увеличение дохода, а на сокращение денежных и временных затрат на ведение рутинной работы: бухгалтерский учет, отчетность, делопроизводство. В таком случае результатом автоматизации станет высвобождение человеческих и финансовых ресурсов для повышения производительности труда и эффективности стратегического управления.

Внедрение системы электронного документооборота «Логика СЭД» в налоговой инспекции связано с капитальными (единовременными) затратами на приобретение системы и создание документации, проведение предварительных работ и обучение персонала. Поэтому внедрению должно предшествовать экономическое обоснование, т.е. должна быть рассчитана эффективность автоматизации работ [30].

Так как серверная лицензия IBM Domino уже приобретена в налоговой инспекции, поскольку ранее уже использовалась СЭД Lotus Notes 8 от IBM, а сама система «Логика СЭД» будет располагаться на аппаратной инфраструктуре, уже имеющейся в организации, то стоимость приобретения СЭД будет складываться только из затрат на покупку пользовательских лицензий для подключения сотрудников (каждого рабочего места) к серверу.

Стоимость одной лицензии на предприятии из 208 человек составляет 4 900 рублей, т.е. 1 019 200 рублей на каждого пользователя и является минимальной.

Лицензирование не зависит от того, какой доступ к системе будет использоваться – через браузер или клиент IBM Notes. Для каждого пользователя приобретается лицензия, которая позволяет ему использовать оба вида доступа к системе [31].

Также в структуру затрат на проект включаются затраты на заработную плату проектной команды в зависимости от их участия и на материальные ресурсы, которые представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Затраты на команду и ресурсы проекта

Команда проекта	Сумма за весь проект, руб.
Руководитель проекта (проектный менеджер)	24 360
Бизнес-аналитик	17 280
Системный инженер по СЭД (разработчик, программист)	18 480
Технический писатель (системный аналитик)	15 840
Тестирующий (специалист по качеству)	5 120
Консультант	5 040
Учебный класс	7 000
Бумага	225
Итого:	93 345

Таким образом, итоговая сумма капитальных затрат на реализацию проекта составит: $K = 1\,019\,200 + 93\,345 = 1\,112\,545$ рублей.

Теперь рассчитаем расходы на содержание персонала, которые определяются по формуле:

$$Z = n_i \cdot z_i \cdot (1 + A_c/100), \quad (1)$$

где n_i – численность персонала, связанного с выполнением работ (208 пользователей);

z_i – средняя заработная плата в месяц (20 000 рублей);

A_c – процент отчислений на социальное страхование (30%).

Таким образом, расходы на содержание персонала составят:

$Z_{\text{мес}} = 56 \cdot 20\,000 \cdot (1 + 30/100) = 1\,456\,000$ рублей в месяц;

$Z_{\text{год}} = Z_{\text{мес}} \cdot 12 = 1\,456\,000 \cdot 12 = 17\,472\,000$ рублей в год.

Используя приведенные данные, проведем расчет экономической эффективности после внедрения системы электронного документооборота в налоговой инспекции.

Так как, в среднем один сотрудник в день тратит на работу с документами, выполняя определенные операции, определенное количество времени, то нужно определить сокращение трудозатрат на выполнение различных типовых операций и показатель повышения производительности труда. В таблице 9 представлены затраты рабочего времени на выполнение типовых операций до и после внедрения СЭД.

Рассчитаем экономию за счет увеличения производительности труда пользователя по формуле:

$$P = (\Delta T / (F - \Delta T)) \cdot 100 \quad (2)$$

где F – время, которое планировалось пользователем для выполнения работы до внедрения СЭД, в минутах;

ΔT – экономия времени после внедрения СЭД, в минутах.

Таблица 9 – Затраты рабочего времени на выполнение типовых операций до и после внедрения СЭД

Выполняемая операция	Среднее время выполнения до внедрения СЭД, минут	Среднее время выполнения после внедрения СЭД, минут	Экономия времени, минут
Регистрация входящих, внутренних, исходящих документов	3	1	2
Преобразование бумажного документа в электронный вид	0	3	-3
Отправка в архив	3	0	3
Получение необходимой информации/поиск документов с известными атрибутами	10	3	7
Получение необходимой информации/поиск документов с неизвестными атрибутами	30	3	27
Подготовка типовых документов	10	10	0

Окончание таблицы 9

Выполняемая операция	Среднее время выполнения до внедрения СЭД, минут	Среднее время выполнения после внедрения СЭД, минут	Экономия времени, минут
Печать документов	5	0	5
Прошивка пакета документов	3	0	3
Использование электронной цифровой подписи (ЭЦП)	0	3	-3
Рассмотрение и согласование документов	90	90	0
Доставка заинтересованным лицам	60	3	57
Подготовка типовых отчетов	30	5	25
Организация и подготовка совещаний	60	40	20
Контроль исполнения документов	5	0	5
Передача документа в другой отдел на исполнение или ознакомление	5	0	5
Итого	314	161	153

Таким образом, общие трудозатраты на выполнение указанных операций после внедрения системы электронного документооборота сократились на 153 минуты или на 49%.

Предоставленное свободное время сотрудникам налоговой инспекции позволяет им уделить внимание своей основной работе и перейти к выполнению других обязанностей, повышая производительность труда.

Годовую экономию, связанную с повышением производительности труда пользователя ΔP определим по формуле:

$$\Delta P = Z_{\pi} \cdot \sum_i P / 100 \quad (3)$$

где Z_{π} – средняя заработная плата пользователей в год;

P – то же, что и в формуле (2).

Таким образом, годовая экономия за счет увеличения производительности труда пользователя составит:

Критерием эффективности создания и внедрения новых средств автоматизации является ожидаемый экономический эффект, который определяется по формуле:

$$\mathcal{E} = \Delta P - E_{\text{н}} \cdot K_{\text{п}} \quad (4)$$

где

или быстрого развития организацию при неизменном числе сотрудников, которые заняты обработкой информации.

Время, проводимое сотрудниками вне офиса, СЭД переводит в рабочее время за счет возможности удаленной работы с документами через мобильное приложение, web-браузер, электронную почту. Также, растет уровень профессиональной подготовки персонала, более грамотные сотрудники могут принести больше пользы организации.

В результате расчета экономической эффективности проектирования и внедрения СЭД можно говорить о том, что это выгодно. Прямые и косвенные эффекты постепенно начинают проявляться в средне и долгосрочной перспективе. Внедрение СЭД приводит к корректированию самого бизнес-процесса, так как задачи выполняются быстрее. Уменьшаются как временные, так и материальные затраты на организацию документооборота между подразделениями и сотрудниками, работа которых подверглась автоматизации.

Важно отметить, что в процессе расчета экономической эффективности выделяется одно особенное свойство автоматизации. Оно состоит в том, что чем больше средств и времени потрачено на автоматизацию, чем больше организация, чем большее число сотрудников пользуются в своей работе системой электронного документооборота, тем выше экономический эффект от внедрения СЭД, больше масштабны и значимы результаты экономии.

Если основательно подойти к выбору программы, качественно проработать бизнес-процессы на этапе проектирования и внедрения, все описать и отладить, то впоследствии будет потрачено значительно меньше средств на эксплуатацию программы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения данной бакалаврской работы была достигнута цель и решены задачи, поставленные в начале работы.

В первом разделе работы были рассмотрены функции, миссия и направления деятельности федеральной налоговой службы.

Внимание было уделено территориальному органу ФНС – налоговой инспекции, а именно нескольким подразделениям, участвующим в бизнес-процессе «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности», а особенно отделу урегулирования задолженности и его информационным связям с отделами. Построены организационная и функциональная модели, которые наглядно показывают отделы, должности и их основные функции. Проведено описание и сравнение бумажного и электронного документооборота с выделением значительных преимуществ последнего. Также рассмотрены тенденции на рынке систем электронного документооборота.

Во втором разделе работы описана действующая в налоговой инспекции система электронного документооборота «СЭД ИФНС» Lotus Notes 8 от американской компании IBM на платформе IBM Notes/Domino.

Чтобы усовершенствовать информационную поддержку взаимодействия подразделений налоговой инспекции, автоматизировать организацию деятельности, были систематизированы сведения о бизнес-процессе «Информационное взаимодействие отделов налоговой инспекции в процессе взыскания задолженности». Таким образом, построены функциональные модели процессов AS-IS (как есть) и TO-BE (как будет), отражающие слабые места текущей бумажной и преимущества новой электронной организации работы с информацией и документацией. Модели построены по методологии моделирования IDEF0, так как она подходит для перестройки структуры функций административных и организационных процессов, что позволяет повысить производительность и эффективность за счет внедрения электронной системы документооборота.

Анализ процессов позволил выявить, что для совершенствования информационной поддержки взаимодействия подразделений налоговой инспекции необходимо в анализируемом бизнес-процессе перейти от бумажного к электронному документообороту. Это позволит повысить эффективность функционирования налоговой инспекции в части работы с юридически значимыми и судебными документами. Таким образом сократится большой объем бумажных документов, временных, денежных, трудовых затрат на рутинные ручные операции, снизятся задержки в делопроизводстве за счет определения конкретных маршрутов перемещения документов и контроля их исполнения, а также увеличится защита и скорость обмена информацией.

В третьем разделе работы было принято решение по внедрению в налоговой инспекции современной системы электронного документооборота «Логика СЭД» от российской компании разработчика «Логика бизнеса» (группа компаний АйТи), также на платформе IBM Notes/Domino.

Такой выбор связан с тем, что на платформе «Логика СЭД» построена крупнейшая в России СЭД в госструктуре, объединяющая более 120 000 пользователей в Федеральной налоговой службе РФ (ФНС). Также это объясняется надежностью работы системы, которая учитывает специфику деятельности налоговой инспекции, уже имеющейся СУБД и серверной лицензией IBM Domino, знакомой программной платформой IBM Notes, открытым кодом и вхождением в реестр российского ПО. Поэтому замена устаревшей и внедрение новой СЭД необходима для дальнейшего тиражирования системы в районных, межрайонных и городских инспекциях ФНС России и расширения каналов связи.

Был составлен план-график выполнения проекта внедрения системы «Логика СЭД» в налоговой инспекции с указанием времени работ, затрат на сотрудников и покупку лицензий. Таким образом, на выполнение проекта требуется 60 дней, трудозатраты составят 896 часов, денежные затраты составят 1 112 545 рублей.

В результате оценки показателей экономической эффективности проекта было определено, что внедрение системы «Логика СЭД» в деятельность налоговой инспекции окупится в 1,6 месяца, экономия за год составит 8 394 398 рублей, а общие трудозатраты на типовые операции сократятся на 153 минуты или на 49%. Таким образом, экономическая эффективность от внедрения СЭД получилась значительной за счет увеличения производительности труда 56 сотрудников, поэтому проект является эффективным.

Таким образом, задачи решены в полном объеме, цель достигнута – повышена эффективность налоговой инспекции за счет совершенствования информационной поддержки взаимодействия её подразделений. Такой проект становится еще одним шагом к постепенной комплексной автоматизации деятельности налоговой инспекции.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об утверждении положения о Федеральной налоговой службе : постановление от 30.09.2004 N 506 ред. от 23.09.2017. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_49673/
2. Налоговый кодекс Российской Федерации. Ч. 1 [Электронный ресурс] : федер. закон от 31.07.1998 № 146-ФЗ ред. от 19.02.2018. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/
3. Об утверждении миссии и основных направлений деятельности Федеральной налоговой службы : приказ от 28 ноября 2014 года N ММВ-7-12/607@. –2014.
4. Прохоров, П. В. Анализ развития карьеры государственного служащего на примере межрайонной ИФНС России № 5 по Московской области / П. В. Прохоров // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. – Химки, 2016. – Т. 4, № 18. – С. 22.
5. О типовом положении об инспекции МНС России с предельной численностью свыше 100 единиц и типовых положениях об отделах : приказ от 11.03.2003 N БГ-3-25/113. –2003.
6. КиберПедия [Электронный ресурс] : Простейшие иерархические структуры управления. – Режим доступа: <https://cyberpedia.su/16x9690.html>
7. Корниенко, Е. В. Теория управления : учебное пособие для студентов / Е. В. Корниенко, Л. Д. Шиндина; ; Мин-во образования и науки РФ, Федеральное гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Российский гос. социальный ун-т", Фил. в г. Таганроге. – Таганрог : С. А. Ступин, 2015. – 171 с.
8. Менеджмент, управление [Электронный ресурс] : Функциональная структура управления. – Режим доступа: <http://www.upravlenie24.ru/funkzionstruktura.htm>

9. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – Введ. 01.03.2014. – Москва : ФГУП "Стандартинформ", 2014. - 73 с.

10. Кузнецова, Т. В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учебное пособие / Т. В. Кузнецова, Т. А. Быкова, Л. В. Санкина. – Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2012. – 304 с.

11. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела [Электронный ресурс] : Организация работы с документами. – Режим доступа: http://www.edou.ru/enc/razdel31/?COURSE_ID=5&LESSON_ID=107

12. БизнесПРОСТ [Электронный ресурс] : Документооборот. – Режим доступа: <https://biznes-prost.ru/dokumentooborot.html>

13. Журнал о системах электронного документооборота (СЭД) [Электронный ресурс] : Просто об электронном документообороте. – Режим доступа: <https://ecm-journal.ru/mustknow>

14. DocOnline [Электронный ресурс] : Системы электронного документооборота. – Режим доступа: <http://www.doc-online.ru/tags/sed/>

15. Твой бизнес [Электронный ресурс] : Электронный документооборот на предприятии. – Режим доступа: <https://tvoi.biz/dokumenty/elektronnyj-dokumentooborot/organizatsiya-elektronnogo-dokumentoo.html>

16. Docvision [Электронный ресурс] : СЭД. – Режим доступа: <http://www.docsvision.com/info-centr/articles/sed-vvedenie.html>

17. ЭОС [Электронный ресурс] : Виды систем электронного документооборота. – Режим доступа: <https://www.eos.ru/dop-info/sed.php>

18. TADVISER [Электронный ресурс] : Виды систем электронного документооборота. – Режим доступа: http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Самые_популярные_СЭД/ЕСМ-системы

19. ИКС медиа [Электронный ресурс] : СЭД в России. – Режим доступа: <http://www.iksmedia.ru/articles/5493013-SED-v-Rossii-drajvery-i-trendy.html>
20. Libsid [Электронный ресурс] : Взаимодействие отделов внутри налоговой инспекции. – Режим доступа: <https://www.libsid.ru/nalogovoe-administrirovanie/organizatsionnaya-struktura-upravlenie-deyatelnosti-nalogovich-organov/vzaimodeystvie-otdelov-vnutri-nalogovoy-inspektsii>
21. Налоговый вестник [Электронный ресурс] : Технология налогового контроля. – Режим доступа: <http://www.nalvest.com/nv-articles/detail.php?ID=23841>
22. Налоговый вестник [Электронный ресурс] : Создание и применение системы электронного документооборота в налоговых органах. – Режим доступа: <http://www.nalvest.ru/nv-articles/detail.php?ID=28289>
23. Ахмадулина, А.Т., Капацына, Е.А. Журнал "Делопроизводство" / А. Т. Ахмадулина, Е. А. Капацына // Документационное обеспечение деятельности Инспекции Федеральной налоговой службы России. – 2011. – №2
24. Разработка скриптов [Электронный ресурс] : Моделирование бизнес-процессов. – Режим доступа: <http://www.script-coding.com/bp.html>
25. DocPlace [Электронный ресурс] : Логика ЕСМ. – Режим доступа: <http://docplace.ru/ecmreview/>
26. Клерк [Электронный ресурс] : Электронная подпись. – Режим доступа: <https://www.klerk.ru/buh/articles/365225/>
27. Голубев, С. А. Управление проектами с помощью Microsoft Project 2010 : Методические указания по выполнению лабораторных работ / Голубев С.А., Цветкова Н.А. – 2014 г. – 29 с.
28. Логика бизнес [Электронный ресурс] : Быстрое внедрение СЭД. – Режим доступа: ecm.blogic20.ru/logikaecm/docflow/advantages/fast-setup
29. Аккумуляция знаний в информационном пространстве предприятий региона / В. П. Ковалевский, О. В. Буреш, М. А. Жук, О. М. Калиева. – Оренбург : Финансы и статистика, 2011. – 252 с.

30. ИНТУИТ [Электронный ресурс] : Экономическая эффективность информационных систем. – Режим доступа: https://www.intuit.ru/studies/professional_skill_improvements/1574/courses/507/lecture/11553?page=2

31. Логика бизнес [Электронный ресурс] : Лицензирование. – Режим доступа: esm.blogic20.ru/logikaesm/docflow/license

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА НАЛОГОВОЙ ИНСПЕКЦИИ

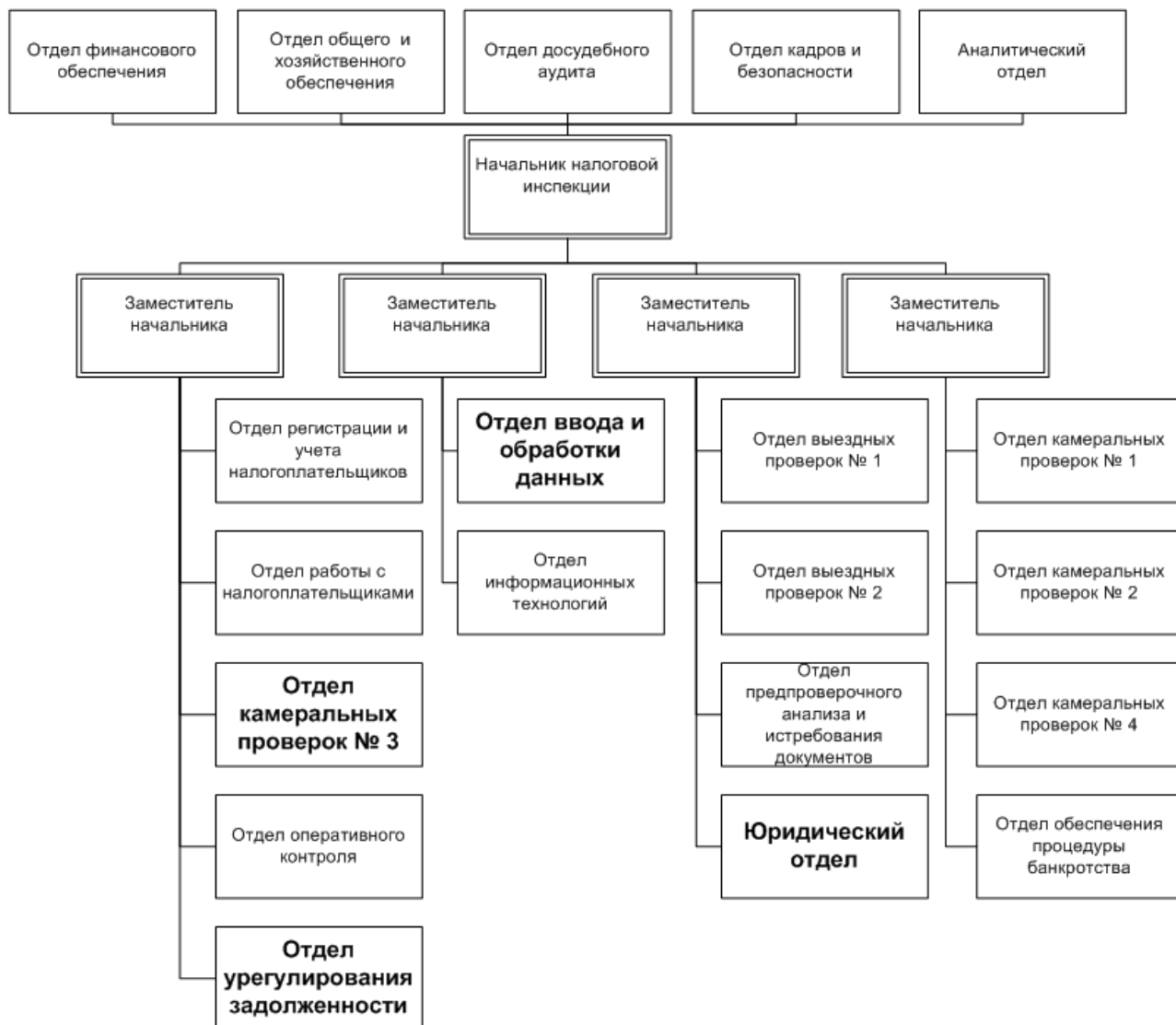


Рисунок А.1 – Организационная структура налоговой инспекции

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОТДЕЛА УРЕГУЛИРОВАНИЯ
ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Рисунок Б.1 – Функциональная структура отдела урегулирования
задолженности

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ОПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Таблица В.1 – Описание документов

Наименование	Тип	Где/кем используется	Частота изменения
Законы, указы, постановления, распоряжения, решения органов законодательной и исполнительной власти РФ, субъектов РФ и органов местного самоуправления, судебных органов, имеющие информационный характер;	Входящий	Отдел	По необходимости
Методические указания, информационные письма ФНС России по списанию безнадежных долгов;	Входящий	Отдел	По необходимости
Методические указания, информационные письма ФНС России по порядку зачета и возврата излишне уплаченных и взысканных сумм налогов, пеней и сборов;	Входящий	Отдел	По необходимости
Документы (приказы, указания, инструкции, письма с грифом "ДСП");	Внутренний	Отдел	По необходимости
Квартальные планы работы отдела по направлениям деятельности;	Внутренний	Отдел	По необходимости
Исковые заявления, запросы, решения, доверенности, акты, справки, докладные записки, протоколы, определения, постановления, характеристики, представляемые в правоохранительные, судебные органы (по запросам);	Исходящий	Правоохранительные, Судебные органы	По необходимости
Справки, запросы, решения, доверенности, письма по работе с правоохранительными органами РФ по вопросам внесудебного рассмотрения налоговых споров;	Исходящий	Правоохранительные органы	По необходимости
Судебно-арбитражные дела (исковые заявления, доверенности, претензии, акты, справки, протоколы заседаний арбитража);	Входящий	Отдел	По необходимости
Заключения ф. №21 по налоговым поступлениям в бюджет;	Внутренний	Отдел	По необходимости
Реестры заключений на зачет ф. №40 по налоговым поступлениям в бюджет;	Внутренний	Отдел	По необходимости
Реестры заключений на возврат ф. №40 по налоговым поступлениям в бюджет;	Внутренний	Отдел	По необходимости
Квартальный статистический отчет ф. №4-НБ «Отчет о налогоплательщиках, не представляющих отчетность в налоговые органы или представляющих «нулевую» отчетность»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в 3 месяца
Решения о приостановлении операций по счетам;	Исходящий	Банк	По необходимости

Окончание приложения В

Окончание таблицы В.1.

Наименование	Тип	Где/кем используется	Частота изменения
Квартальный статистический отчёт ф. №4-РБ «Отчет о результатах работы управлений ФНС России по обеспечению процедур банкротства»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в 3 месяца
Квартальный статистический отчёт ф. №4-РБО «Отчет о работе налоговых органов по обеспечению процедур банкротства по основным видам деятельности»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в 3 месяца
Квартальный статистический отчёт ф. №4-РЕС «Отчет о прохождении реструктуризации налоговой задолженности в соответствии с постановлениями Правительства РФ»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в 3 месяца
Квартальный статистический отчёт ф. №4-ФБ «Отчет о результатах работы по принудительному взысканию недоимки и обеспечению процедур банкротства»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в 3 месяца
Месячный статистический отчёт ф. №4-Т «Отчет о структуре задолженности по срокам образования»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в месяц
Месячный статистический отчёт ф. №4-ОР «Отчет о результатах работы управлений ФНС России по субъектам РФ по взысканию задолженности по налоговым платежам»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в месяц
Месячный статистический отчёт ф. № 4-ИН «Отчет о представленных налогоплательщикам отсрочках, рассрочках, налоговых кредитах»;	Внутренний	Отдел, ФНС	Раз в месяц
Отчеты, информация, пояснительные записки по взысканию налоговой задолженности;	Внутренний	Отдел	По необходимости
Требования по взысканию налоговой задолженности;	Исходящий	Налогоплательщик	По необходимости
Решения по взысканию налоговой задолженности;	Исходящий	Банк	По необходимости
Решения об отмене приостановления операций по счетам;	Исходящий	Банк	По необходимости
Письма в банки по отзыву инкассовых поручений;	Исходящий	Банк	По необходимости
Постановления, протоколы о наложении / снятии ареста, уведомления о принятии решений о признании должника банкротом, информации, предоставляемые в прокуратуру	Исходящий	Прокуратура	По необходимости

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

ОБРАЗЕЦ СУДЕБНОГО ПРИКАЗА

Дело № 2-___/2011 ¹⁶



Судебный приказ

28 февраля 2011 года мировой судья судебного участка № 3 Кировского района г. Екатеринбурга Головина Л.В., рассмотрев заявление Инспекции ФНС России по Кировскому району г. Екатеринбурга, находящейся по адресу: 620062 г. Екатеринбург, ул. Тимирязева, д.11, о выдаче судебного приказа на взыскание недоимки по транспортному налогу с должника:

, 24.03.1982 года рождения, уроженца г. Каменск-Уральский Свердловской области, проживающего по адресу: г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, д. , кв. , место работы – неизвестно,

на основании ст.ст. 14 п. 4, ст. 45 п.1, 75 п.3, 357, 358, 362 п. 1, 363 п.п. 1,3 Налогового кодекса Российской Федерации, ст. 3 ч. 2 Закона Свердловской области «Об установлении и введении в действие транспортного налога на территории Свердловской области» от 29.11.2002 года № 43-ОЗ и представленных документов: требования № 51728, налогового уведомления № 254919, учетных данных налогоплательщика, сведений о факте регистрации транспортного средства и об его владельце, реестра направленных налоговых уведомлений и квитанций, расчета, сведений о выявлении недоимки, руководствуясь ст.ст. 121-122, 124, 127 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

постановил:

Взыскать с , 24.03.1982 года рождения, уроженца г. Каменск-Уральский Свердловской области, проживающего по адресу: г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, д. , кв. , место работы – неизвестно, в доход бюджета Свердловской области недоимку по транспортному налогу в размере 8190 (восемь тысяч сто девяносто) рублей.

Указанную сумму перечислить на счет №401018105000000 в БИК 046577001 ГРКЦ ГУ Банка России по Свердловской области г. Екатеринбург, ИНН 6660010006 УФК по Свердловской области (ИФНС России по Кировскому району г. Екатеринбурга) кбк 18210604012021000110, Код ОКATO 65401000000.

Взыскать с государственную пошлину в доход федерального бюджета Российской Федерации в размере 200 рублей, указанную сумму перечислить по следующим реквизитам:

ИНН 6660010006, номер счета получателя платежа- 40101810500000010010 в ГРКЦ ГУ ЦБ РФ по Свердловской области, БИК- 046577001, код бюджетной классификации- 18210803010011000110.

Судебный приказ имеет силу исполнительного документа.

В соответствии со ст. 128 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации должник имеет право в течение 10 дней с момента получения приказа представить возражения относительно его исполнения. В случае если в установленный срок от должника не поступят возражения, суд выдает взыскателю второй экземпляр судебного приказа для предъявления его к исполнению.

В случае непредставления мировому судье доказательств уплаты налога и государственной пошлины, суд выдает приказ для взыскания сумм в принудительном порядке.

Мировой судья

Л.В. Головина

Судебный приказ вступает в законную силу «___» _____ 2011 года.

Судебный приказ направлен для исполнения «___» _____ 2011 года.

Срок для предъявления к исполнению три года.

Мировой судья

Л.В. Головина

Рисунок Г.1 – Судебный приказ

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ



МИНФИН РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА
УФНС РОССИИ ПО ХАНТЫ-МАНСЬСКОМУ
АВТОНОМНОМУ ОКРУГУ-ЮГРЕ
МЕЖРАЙОННАЯ ИНСПЕКЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ № 7
ПО ХАНТЫ-МАНСЬСКОМУ АВТОНОМНОМУ
ОКРУГУ-ЮГРЕ
(Межрайонная ИФНС России № 7 по Ханты-
Мансийскому автономному округу-Югре)
ЗАМЕСТИТЕЛЬ НАЧАЛЬНИКА ИНСПЕКЦИИ
12 микрорайон, 18а, г. Нефтеюганск, 628310
Телефон: (3463) 28-65-05; Телефакс: (3463) 25-65-66;
www.r86.nalog.ru

16.01.2014 № 04-12/ *8/11*

На № _____

Нефтеюганский районный суд Ханты-
Мансийского автономного округа - Югры
мкр. 7, д. 52, г. Нефтеюганск, 628307

Истец: Межрайонная ИФНС
России № 7 по Ханты-Мансийскому
автономному округу-Югре

Ответчик: Ясько Руслан Алексеевич
628310, РОССИЯ, Ханты-Мансийский
Автономный округ - Югра, г. Нефтеюганск,
мкр 12-й, 1, 20.

Цена иска: 104681, 03рублей.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании недоимки по транспортному налогу и пени
(в порядке ст. 131 ГПК РФ)

Ясько Руслан Алексеевич ИНН 860403350833 состоит на учете в Межрайонной Инспекции ФНС России № 7 по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, в качестве налогоплательщика.

Согласно ст.23 Налогового Кодекса Российской Федерации (далее Налоговый Кодекс) налогоплательщик обязан:

1. Уплачивать законно установленные налоги;
2. Представлять в налоговый орган по месту учета в установленном порядке налоговые декларации по тем налогам, которые они обязаны уплачивать, если такая обязанность предусмотрена законодательством о налогах и сборах;
3. Выполнять законные требования налогового органа об устранении выявленных нарушений законодательства о налогах и сборах.

За невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей налогоплательщик несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Межрайонной ИФНС № 7 по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре в Мировой суд судебного участка № 5 города окружного значения Нефтеюганска направленно заявление о выдаче судебного приказа на взыскание транспортного налога за (2009, 2010, 2011) год с Ясько Р. А.

11.06.2013 мировой судья судебного участка № 5 города окружного значения Нефтеюганска Ханты-Мансийского автономного округа-Югра Тюменской области, отменил судебный приказ от 17.05.2013 о взыскании недоимки по транспортному налогу за (2009, 2010, 2011) год с Ясько Р. А., на основании поданного возражения налогоплательщика (в соответствии со ст. 129 ГПК РФ).

Согласно ст.129 ГПК РФ, при отмене судебного приказа, заявленное требование может быть предъявлено в порядке искового производства.

В соответствии с п. 3 ст. 48 Налогового Кодекса, требование о взыскании налога и пеней за счет имущества физического лица может быть предъявлено налоговым органом в порядке искового производства не позднее шести месяцев со дня вынесения судом определения об отмене судебного приказа.

Согласно данным лицевого счета налогоплательщика Ясько Р. А. на дату срока уплаты налога (12.11.2012) и на дату подачи искового заявления числится недоимка по транспортному налогу.

В соответствии со статьями 31, 82 части первой Налогового Кодекса, ст.6 Закона РФ от 21.03.1991 № 943-1 "О налоговых органах Российской Федерации" контроль за правильностью взимания в бюджет налогов осуществляется налоговыми органами.

Транспортный налог устанавливается и вводится в действие Налоговым Кодексом и Законом ХМАО – Югры от 14.11.2002 N 62-оз (с изменениями и дополнениями) "О транспортном налоге в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (далее Окружной Закон). В соответствии с частью первой статьи 357 Налогового Кодекса налогоплательщиками по транспортному налогу признаются лица, на которых в соответствии с законодательством Российской Федерации зарегистрированы транспортные средства, признаваемые объектом налогообложения в соответствии со ст. 358 Налогового Кодекса.

Гражданин, Ясько Руслан Алексеевич ИНН 860403350833, дата рождения: 24.01.1976 г., место рождения: С. ЧЕРВОНОЕ ПОЛЕ БЕРДЯНСКОГО Р-НА ЗАПОРОВСКОЙ ОБЛАСТИ, на основании ст. 357 Налогового Кодекса и п. 1 ст. 2 Окружного закона является плательщиком транспортного налога.

Согласно учетных данных ОГИБДД УВД г. Нефтеюганска, за должником в 2011 году зарегистрированы транспортные средства: МАН MAN TGX18.440, Автомобили грузовые, 441 л. с., рег. № У445УХ86, ФРЕЙТЛАЙНЕР FREIGHTLINER FLD, Автомобили грузовые, 375 л.с., рег. № В812УН86, АУДИ AUDI А6, Автомобили легковые, 177 л.с., рег. № В661УН86, ВА32106, Автомобили легковые, 75 л.с., рег. № А791СЕ86, ХЕНДЭ SONATA, Автомобили легковые, 131 л.с., рег. № У337СС86, МАЗДА3, Легковая седан, 150 л.с., рег. № У080НМ.

На основании положений ст. 52 Налогового Кодекса в адрес налогоплательщика направлены уведомления на уплату транспортного налога с приложением платежных извещений.

В соответствии со ст. 363 Налогового Кодекса уплата налога производится налогоплательщиками по месту нахождения транспортных средств в порядке и сроки, которые установлены законами Субъектов РФ.

В соответствии с п. 4 ст. 3 Окружного закона налогоплательщики, являющиеся физическими лицами, уплачивают сумму налога в срок не позднее 10 ноября года, следующего за истекшим налоговым периодом. Налоговым периодом по транспортному налогу согласно п.1 ст. 360 Налогового Кодекса признается календарный год.

Статьей 45 Налогового Кодекса установлено: налогоплательщик обязан самостоятельно исполнить обязанность по уплате налога.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанности по уплате налога является основанием для направления налоговым органом или таможенным органом налогоплательщику требования об уплате налога.

В соответствии со ст. 69, 70 Налогового Кодекса в адрес налогоплательщика направлено требование за (2009, 2010, 2011) от 26.11.2012 № 67005 об уплате недоимки по транспортному налогу, на сумму налогов (сборов) 103844,67 руб., пени 836,36 руб.

Согласно п.53 Постановления Пленума ВАС РФ от 30.07.2013 N 57 "О некоторых вопросах, возникающих при применении арбитражными судами части первой Налогового кодекса Российской Федерации" - "в абзаце первом пункта 6 статьи 69 НК РФ в случае направления требования об уплате налога по почте заказным письмом оно считается полученным по истечении шести дней с даты направления заказного письма. При

Окончание приложения Д

рассмотрении споров судам необходимо исходить из того, что в силу прямого указания закона соответствующая налоговая процедура признается соблюденной независимо от фактического получения налогоплательщиком (его представителем) требования об уплате налога, направленного заказным письмом".

Несмотря на истечение последнего срока уплаты налога по выставленному требованию от 26.11.2012 № 67005, за должником до настоящего времени числится задолженность по транспортному налогу в размере 104681, 03 руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 31, 48 Налогового Кодекса, 23, 131 - 133, 196 ГПК РФ.

ПРОСИМ:

Взыскать с Ясько Руслана Алексеевича недоимку по транспортному налогу в сумме 104681, 03 руб. (в том числе налог 103844, 67 руб., пени 836, 36 руб.) по требованию от 26.11.2012 № 67005.

Приложение:

1. Копия требования об уплате налога и пени;
2. Копия стиска № 27 внутренних почтовых отправлений от 29.11.2012;
3. Копия налогового уведомления;
4. Таблица расчета пени с 14.11.2012 по 10.12.2012
5. Таблица транспортных средств находящихся в собственности налогоплательщика.
6. Заявление на выдачу судебного приказа;
7. Копия определения суда об отмене судебного приказа от 11.06.2013;
8. Копия выписки из лицевого счета.
9. Копия доверенности от 16.10.2013.

Представитель по доверенности от
МРИ ФНС России № 7 по Хмао-Югре



М.В. Ишкильдин

Ишкильдин Максим Витальевич
28-66-05

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
ОБРАЗЕЦ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ЛИСТА



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

Дело № 2-303/2014 « 20 января 20 г. 14 »
(дата принятия судебного акта)

Кировский районный суд
(полное наименование и почтовый адрес суда (судебного участка), выдавшего исполнительный лист)
г. Екатеринбург, ул. Бажова, 55, 620075
(наименование и место нахождения иностранного суда, третейского суда или международного коммерческого арбитража, на основании судебного акта которого выдан исполнительный лист)

рассмотрев гражданское дело по иску _____ к _____
_____ о взыскании суммы долга по договору займа

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Свердловского областного суда от 30.04.2014 г.

решил (определил, постановил) Взыскать с _____ в пользу _____
долг по _____ от 29.05.2012 в размере 200 000 руб.,
расходы по уплате государственной пошлины в размере 5 200 руб., всего взыскать 205 200
руб. (двести пять тысяч двести).

Серия **ВС № 053855826**

Рисунок Е.1 – Исполнительный лист

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
ОБРАЗЕЦ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА

Наименование районного (городского)
отдела судебных приставов

от _____

проживающего (ей): _____

паспорт (серия, номер, кем когда выдан) _____

тел. _____

Заявление

Прошу принять для принудительного исполнения
исполнительный лист (судебный приказ, нотариальное соглашение)
дело № _____ от _____

В отношении должника: _____,

проживающего по адресу: _____,

работающего: _____

дополнительные сведения о должнике: _____

В пользу взыскателя: _____

Сумма взыскания (сущность исполнения) _____

Взысканные денежные средства прошу перечислить на:

ИНН _____

Банковский счет _____

Филиал банка _____

Дата _____

Подпись _____

Рисунок Ж.1 – Сопроводительное письмо

ПРИЛОЖЕНИЕ И

ОБРАЗЕЦ ПОСТАНОВЛЕНИЯ О ВЗЫСКАНИИ



Тутаевский районный отдел судебных приставов Управления Федеральной службы судебных приставов по Ярославской области
Тутаевский районный отдел судебных приставов Управления Федеральной службы судебных приставов по Ярославской области
Ул. Пролетарская, Д 30, г. Тутаев
от 05.03.2012 № 16263/12/22/76 Тел. 2-27-66 Факс 8(8-485 33)2-31-03

Получатель:
г. Тутаев, Ярославская обл., Россия, 152300

Адрес: :
Исполняющая обязанности начальника отдела судебных приставов - старший судебный пристав
Игнашова Олеся Сергеевна

05.03.2012 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ судебного пристава-исполнителя о взыскании исполнительского сбора

05.03.2012 г.

№ 16263/12/22/76

Судебный пристав исполнитель Тутаевский районный отдел судебных приставов Управления Федеральной службы судебных приставов по Ярославской области Тутаевский РОСП, адрес подразделения: Ул. Пролетарская, Д 30, г. Тутаев Алексеева Алёна Александровна, рассмотрев материалы исполнительного производства от 03.11.2011 № 24491/11/22/76, возбужденного на основании исполнительного документа Судебный приказ № 2-478/2011 от 08.10.2011, выданного органом: МИРОВОЙ СУДЬЯ СУД.УЧ. №3 ТУТАЕВСКОГО Р-НА по делу, вступившему в законную силу 08.10.2011, предмет исполнения: Транспортный налог в размере: 2 962,2 руб., в отношении должника:

г. Тутаев, Ярославская обл., Россия, 152300, в пользу взыскателя: МЕЖ-РАЙОННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ №4 ПО ЯО, адрес взыскателя: УЛ ЛУНАЧАРСКОГО, Д. 89, Г. ТУТАЕВ, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛ., РОССИЯ,

УСТАНОВИЛ:

Исполнительный документ должником для добровольного исполнения, не исполнен.

года рождения в срок, установленный

В случае неисполнения исполнительного документа, подлежащего немедленному исполнению, срок для добровольного исполнения – в течение суток с момента получения копии постановления о возбуждении исполнительного производства.

Доказательств, подтверждающих уважительность причин неисполнения исполнительного документа в срок, установленный для добровольного исполнения, судебному приставу-исполнителю должником не предоставлено. Должником надлежащим образом не подтверждено, что нарушение установленных сроков исполнения исполнительного документа вызвано чрезвычайными, объективно непредотвратимыми обстоятельствами и другими непреодолимыми препятствиями, находящимися вне его контроля, при соблюдении им той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась в целях надлежащего исполнения.

Признавая причину неисполнения должником исполнительного документа неуважительной и учитывая, что в этом случае в соответствии с законом с должника подлежит взысканию исполнительский сбор в размере 7% от подлежащей взысканию суммы или стоимости взыскиваемого имущества, но не менее пятисот рублей с должника-гражданина и пяти тысяч рублей с должника-организации, руководствуясь статьями 6, 12, 14, 112 Федерального закона от 02 октября 2007 г. № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» и постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 30.07.2001 № 13-П,

ПОСТАНОВИЛ:

1. Взыскать с должника , г. Тутаев, Ярославская обл., Россия, 152300 исполнительский сбор в размере 7% от подлежащей взысканию суммы или стоимости взыскиваемого имущества, но не менее пятисот рублей с должника-гражданина и пяти тысяч рублей с должника-организации, что составляет 500,00 руб., которые перечислить на счет Р/счет № 40302810500001000002, БИК: 047888001, ГРКЦ ГУ Банка России по Ярославской области, Тутаевский районный отдел судебных приставов Управления Федеральной службы судебных приставов по Ярославской области, ИНН: 7604071938 КПП: 761132001.

2. Обязать должника предоставить копию платежного документа судебному приставу-исполнителю.

3. Принять настоящее постановление к исполнению в рамках исполнительного производства № 24491/11/22/76.

4. Срок предъявления настоящего постановления к исполнению – 1 год со дня вступления в законную силу.

5. Дата выдачи настоящего постановления 05.03.2012 г.

6. Копию настоящего постановления направить:

Должник:

, г. Тутаев, Ярославская обл., Россия, 152300.

Судебный пристав-исполнитель

(подпись)

Алексеева А. А.

К и/п. № 24491/11/22/76



Рисунок И.1 – Постановление о взыскании

На основании изложенного, руководствуясь ст. 14, п. 3 ч. 1, ч. 3 ст. 46, п. 3 ч. 1 ст. 47 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»,

1. Исполнительное производство №5998/08/2/66 окончить.
2. ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ № 2-272/2008 от 29.07.2008, выданный органом: МИРОВОЙ СУДЬЯ С/У № 7 ВЕРХ-ИСЕТСКОГО РАЙОНА Г. ЕКАТЕРИНБУРГА вернуть взыскателю:
адрес взыскателя РОССИЯ, Г. ЕКАТЕРИНБУРГ, УЛ _____, Д _____, КВ _____

4. Разъяснить, что возвращение взыскателю исполнительного документа не является препятствием для повторного предъявления исполнительного документа к исполнению в пределах срока, установленного ст. 21 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

Взыскатель: _____, адрес взыскателя: РОССИЯ, Г. ЕКАТЕРИНБУРГ, УЛ _____, Д _____, КВ. _____

Постановление может быть обжаловано в порядке подчиненности вышестоящему должностному лицу службы судебных приставов или оспорено в суде в десятидневный срок.

К и/п № 5998/08/2/66

К и/п № 5998/08/2/66

93

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТА В СИСТЕМЕ «ЛОГИКА СЭД»

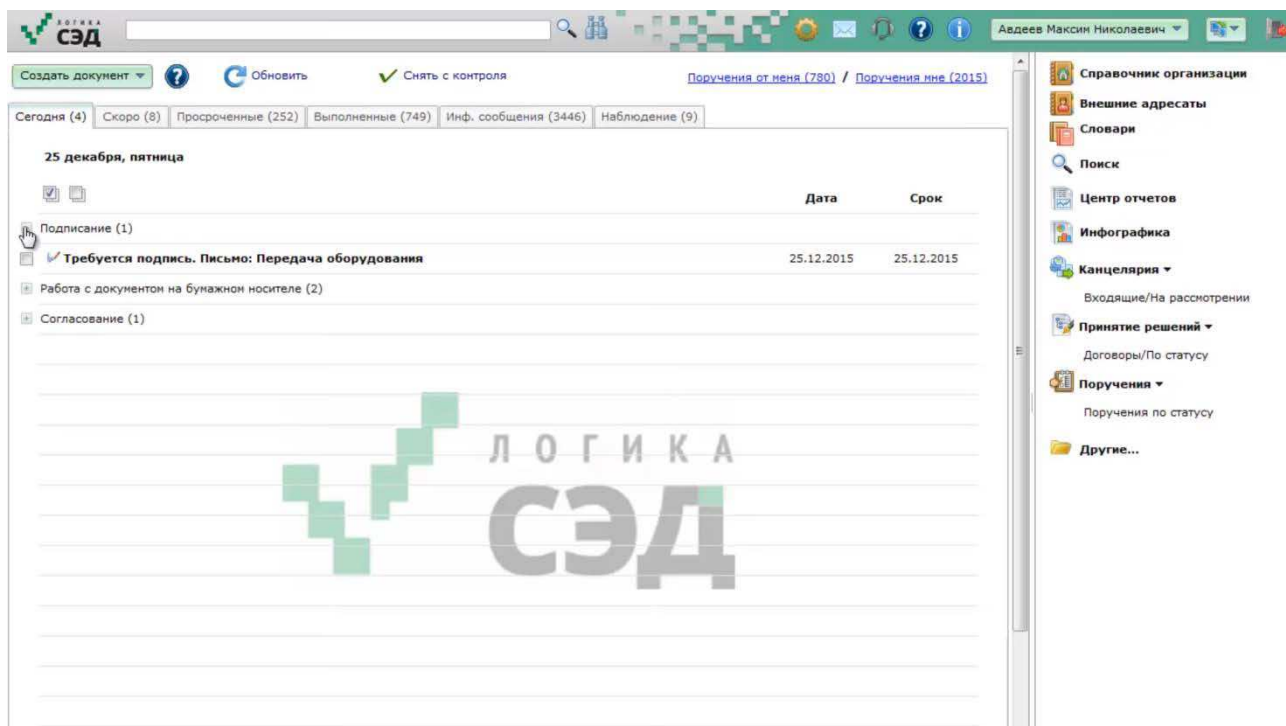


Рисунок Л.1 – Уведомление о необходимости подписания документа

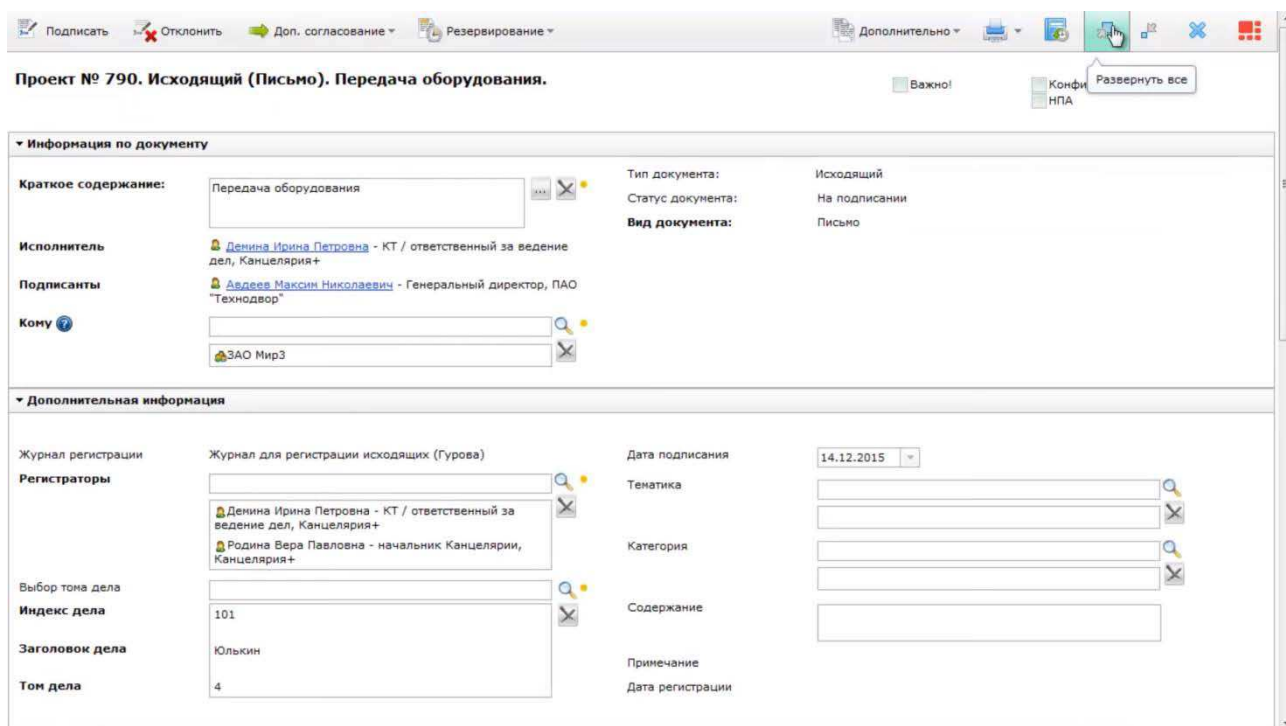


Рисунок Л.2 – Реквизиты карточки документа

Продолжение приложения М

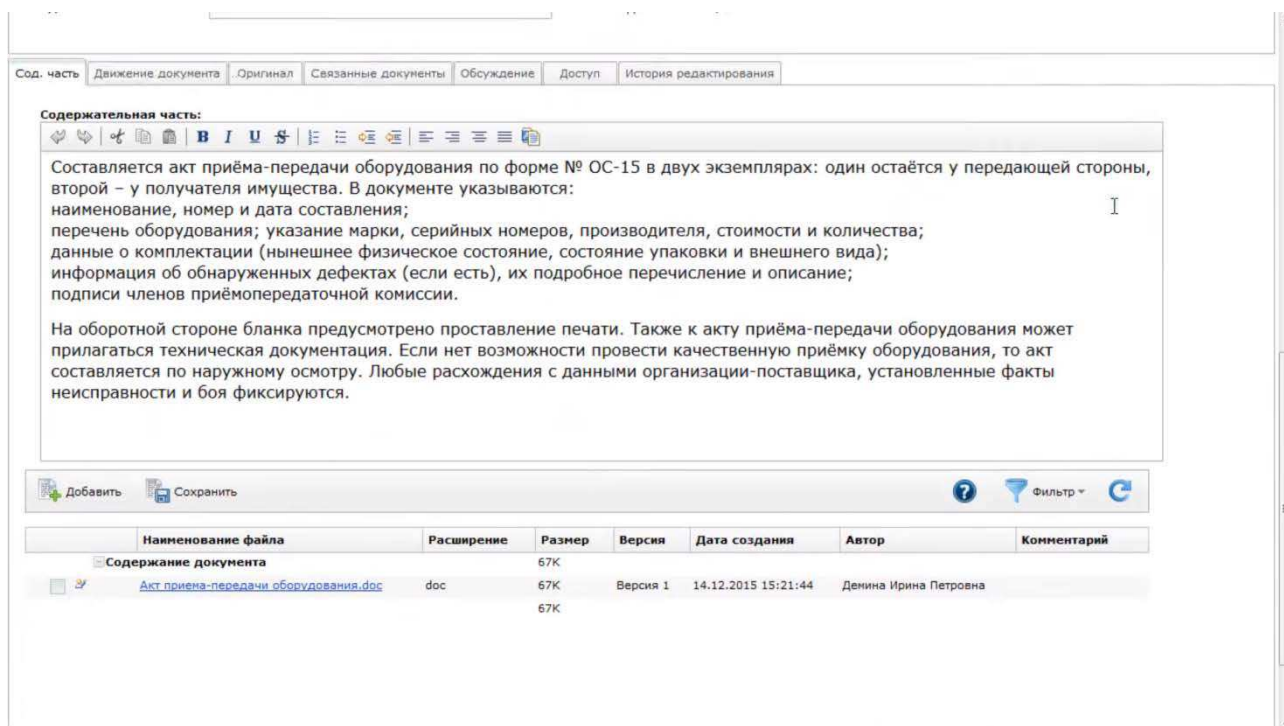


Рисунок Л.3 – Карточка документа с вложенным файлом

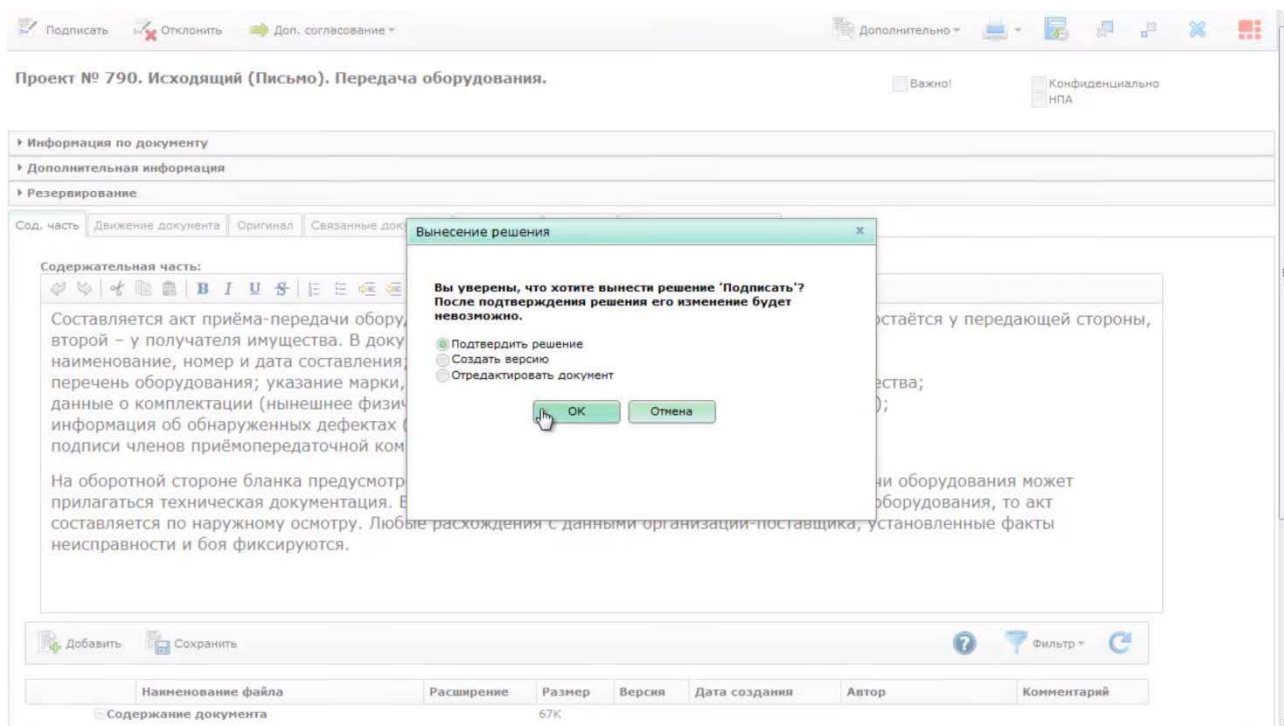


Рисунок Л.4 – Вынесение решения подписания документа

Окончание приложения М

Вернуть

Дополнительно

Проект № 790. Исходящий (Письмо). Передача оборудования.

На подписании

Информация по документу

Дополнительная информация

Резервирование

Сод. часть: Движение документа Оригинал Связанные документы Обсуждение Доступ История редактирования

Параметры согласования

Итерация согласования: 1

	Должность	Подразделение	ФИО	Поступление	Решение	Рассмотрение	Комментарий
<input type="checkbox"/>	КТ / ответственный за ведение дел	Канцелярия+	Денина Ирина Петровна	14.12.2015 11:53		14.12.2015 15:24	
<input type="checkbox"/>	Согласование						
<input type="checkbox"/>	1. Первый этап - последовательное						
<input type="checkbox"/>	Секретарь	ПАО "Технодор"	Бобыленко Светлана Яковлевна	не определено		не определено	
<input type="checkbox"/>	2. Согласование отделом безопасности - последовательное						
<input type="checkbox"/>	подписант кт регистратор опв	Отдел снабжения	Качков Владимир Станиславович	не определено		не определено	
<input type="checkbox"/>	Подписание						
<input type="checkbox"/>	Генеральный директор	ПАО "Технодор"	Авдеев Максим Николаевич	14.12.2015 15:27	✓ Подписать	25.12.2015 14:50	

Рисунок Л.5 – Вкладка движения документа с вынесенным решением

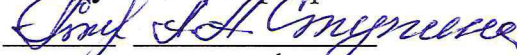
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой



подпись инициалы, фамилия

« Л » 06 20 18.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 – Прикладная информатика

Совершенствование информационной поддержки взаимодействия
подразделений налоговой инспекции

Руководитель



подпись, дата

профессор, д-р техн. наук

должность, ученая степень

Л.А. Казаковцев

инициалы, фамилия

Выпускник



подпись, дата

В. В. Николаев

инициалы, фамилия

Нормоконтролер



подпись, дата

Л.А. Казаковцев

инициалы, фамилия

Красноярск 2018